

Univerzita Karlova v Praze
Fakulta humanitních studií

Katedra oboru Občanský sektor

Komunitní plánování sociálních služeb – srovnávací
studie měst Ústí nad Labem a Most

Diplomová práce

Vypracovala: Bc. Kateřina Kailová

Praha 2005

Vedoucí práce: Mgr. Libor Prudký

Formální prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a s použitím literatury uvedené v seznamu literatury.

Souhlas

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text.

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Ing. Liboru Prudkému za metodické vedení a cenné připomínky k diplomové práci. Děkuji i své rodině za podporu při psaní této práce a všem účastníkům procesu komunitního plánování v regionu Most a Ústí nad Labem, kteří přispěli radou i zapůjčenými materiály.

OBSAH

I.	Úvod	7
II.	Teoretická část	8
1.	Vymezení a východiska	8
1.1	Komunitní plánování	8
1.1.1	Komunita	8
1.1.2	Plánování	8
1.2	Komunitní plán sociálních služeb a proces komunitního plánování sociálních služeb	11
1.2.1	Komunitní plán sociálních služeb	11
1.2.2	Komunitní plánování sociálních služeb	11
1.3	Principy a cíle komunitního plánování	15
1.4	Historie komunitního plánování	17
1.4.1	Komunitní plánování ve Velké Británii	17
1.4.2	Komunitní plánování v České republice	18
1.5	Komunitní plánování a legislativa	21
2.	Specifika a postupy komunitního plánování se zaměřením na sociální komunitní plán	25
2.1	Na co je třeba myslet před začátkem procesu a proces komunitního plánování v bodech	25
2.2	Spolupráce zadavatelů s poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli	47
2.2.1	Poskytovatelé	47
2.2.2	Zadavatelé	49
2.2.3	Uživatelé	50
2.3	Sociálně psychologické aspekty komunitního plánování obcí	52
2.3.1	Zapojení veřejnosti do rozhodování	55
3.	Přínosy komunitního plánování sociálních služeb	58
3.1	Specifické přínosy komunitního plánování sociálních služeb	58
3.1.1	Efektivní zvyšování dostupnosti sociálních služeb na místní úrovni	58
3.1.2	Hospodárné využití finančních prostředků v systému sociálních služeb	59

3.1.3	Transparentní a srozumitelné využití finančních prostředků v systému sociálních služeb	59
3.1.4	Pružná reakce na změny potřeb na místní úrovni	60
3.1.5	Přínosy plynoucí ze zapojení veřejnosti	60
III.	Praktická část	63
1.	Cíl práce	63
1.1	Hypotézy	63
1.2	Použité metody	65
2.	Srovnávací analýza.....	66
2.1	Srovnávací kritéria.....	66
2.1.1	Charakteristika regionů	66
2.1.2	Proces komunitního plánování	69
2.1.3	Výstupy materiálního charakteru	95
2.1.4	Hodnocení účastníků	97
2.1.5	Zapojení uživatelů	109
3.	Diskuse.....	110
IV.	Závěr	111
	Seznam literatury	113
	Seznam příloh	115

Abstrakt

Cílem této práce je zhodnocení procesu komunitního plánování na Mostecku a jeho srovnání s procesem komunitního plánování v regionu Ústí nad Labem. Centrem mého zájmu však bylo zjistit i lidštější otázky, jako například, s jakým očekáváním účastníci do komunitního plánování vstupovali, v čem konkrétně vidí přínos komunitního plánování či jakou změnu by navrhovali. Důležité je si uvědomit, že v obou regionech je odlišná organizační struktura vytvořená pro komunitní plánování a liší se i výstupy materiálního charakteru. Jejich kvalita a množství odpovídá délce trvání a době vzniku. Pro praktickou část této diplomové práce jsem jako metodu zvolila sekundární analýzu dat. Po prostudování literatury a dostupných zdrojů byla stanovena kritéria pro srovnávací analýzu. V rámci této analýzy byly použity techniky dotazníku. Budu ráda, zanechá-li tato práce pocit smysluplnosti aktivit v rámci komunitního plánování v těch, kteří jí budou číst. Myslím, že každý by měl mít možnost lépe pochopit sociální situaci v obou regionech, nahlédnout do života neziskových organizací, kteří jsou poskytovateli sociálních služeb. Získala jsem nový pohled na komunitní plánování a poznala jsem nový rozměr, který komunitní plánování může mít.

Klíčová slova

komunitní plánování
region Ústí nad Labem
region Písek
uživatel
zadavatel
poskytovatel
sociální služby

I. ÚVOD

Komunitní plánování, bez komunitního plánování, ke komunitnímu plánování..... pojem skloňovaný ve všech pádech a mnoha jazycích. Vzhlížejí k němu sociální pracovníci, zastupitelé, uvědomělí obyvatelé měst, zaměstnanci v organizacích poskytujících sociální služby.

Pojem, ideály, představy, očekávání. Úspěchy? A přitom když se podíváme do odborné literatury, velké skoro nic. A právě to vybízí k zamyšlení a k bilancování. A v rámci něj se objevují otázky: Jaká jsou počáteční očekávání účastníků komunitního plánování? Plní plány a představy účastníků? Je vhodné používat tuto metodu v České republice? Jak se na celý proces komunitního plánování dívají jeho účastníci? A jak jej celkově hodnotí?

Na tyto otázky a mnoho dalších má odpovědět tato diplomová práce, a to v době, kdy je v několika regionech proces komunitního plánování slibně nastartován. V jiných se začíná rozvíjet nebo od něj bylo upuštěno. V době, kdy jsme nadšeni novou metodou a ještě jsme se objektivně nepodívali na její výsledky.

Diplomová práce se zaměřuje právě na využitelnost lidských zdrojů v komunitě, zaměřuje se na pohled samotných účastníků na komunitní plánování, na to, jak oni celý proces hodnotí, co pro ně komunitní plánování znamená a zda by v něm chtěli pokračovat i nadále.

Zacílení a problémy řešené v této práci jsou jen střepinkou odpovídající rozsahu a možnostem určeným pro diplomovou práci, ale jinak si toto téma a problémy, které s ním souvisejí, jistě zaslouží větší prostor a hlavně pozornost nás všech.

II. TEORETICKÁ ČÁST

1. VYMEZENÍ A VÝCHODISKA

1.1 Komunitní plánování

Pojem komunitní plánování vznikl spojením slov komunita a plánování.

1.1.1 Komunita

Komunita je tvořena lidmi, kteří žijí v jednom místě, mají mezi sebou různé sociální vazby a jsou citově vázáni, nejen k sobě navzájem, ale též k místu, kde žijí.

Zájmy, potřeby a nároky, týkající se kvality života občanů komunity, jsou uspokojovány ve spolupráci s jejími dalšími příslušníky. Jejich zájmy a potřeby se mohou lišit. Lidé musí v komunitě o svých potřebách a zájmech diskutovat, informovat se o možných zdrojích pro jejich naplnění a společně hledat kompromisní řešení, která by alespoň částečně vyhovovala všem a pro nikoho nebyla prohrou. (Hartl 1997: 8)

1.1.2 Plánování

Slovo „plánování“ zahrnuje proces, v jehož rámci se komunita chce dostat ze současné situace do budoucnosti, který by lépe vyhovovala občanům komunity. Plánování je cestou z místa zvaného „současnost“ do místa pojmenovaného „dohodnutá budoucnost“.

Při komunitním plánování je třeba uvážit potřeby občanů, těch, kdo mohou tyto potřeby pomoci naplnit, i těch, kteří poskytují zdroje na naplňování potřeb komunity. V rámci tohoto procesu se setkávají důležití aktéři v komunitě a hledají společnou představu o budoucnosti své obce či města.

Následující charakteristika komunitního plánování je převzata z brožury Ministerstva práce a sociálních věcí Komunitní plánování – věc veřejná:

„Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a zároveň výrazně posílit principy zastupitelské demokracie.“

Charakteristickým znakem je důraz kladený na:

- Zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká
- Dialog a vyjednávání
- Dosažení výsledku, který je přijat a podporován většinou účastníků“.

Dále bych chtěla popsat cestu k vytvoření a podpoře dovednostní kapacity komunity.

Rozvojové materiály vzniklé cestou komunitního plánování mohou být různé úrovně (Materová 2003: 6):

1. Plány krátkodobé

Plánovací období je 1 až 2 roky. Většinou se jedná o naplánování realizace jedné konkrétní akce a uskutečněním plánu je dosaženo reálného výsledku (například výstavba parku apod.). Následovat bude zajištění užívání tohoto výsledku v souladu s potřebami komunity.

K tvorbě plánů krátkodobých je vhodné přizvat odborníky z dotčené oblasti (například architektky). Jedná se o záležitost jednorázovou a mohou být přizváni odborníci místní i odjinud.

2. Plány střednědobé

Plány na období přibližně 3 – 5 let. V oblasti komunitních plánů rozvoje sociálních služeb se ve většině případů jedná právě o tento typ. Výsledné plány se pravidelně (obvykle jednou ročně) aktualizují.

Střednědobé plány jsou koncipovány jako plány akční, v nichž je možno nalézt zcela konkrétní údaje o potřebných zdrojích, časovém harmonogramu, odpovědných osobách, měřítkách úspěchu a podobně.

I k tvorbě střednědobého komunitního plánu je nutno přizvat odborníky z různých oblastí.

Dobrym nastartováním a koordinací procesu lze v komunitě dosáhnout toho, že je městský úřad ve spolupráci s dalšími zapojenými skupinami aktivních občanů schopen na dostatečné odborné úrovni vytvořený plán pravidelně aktualizovat silami místních expertů, aktivních spolupracovníků a silami úřadu.

3. Plány dlouhodobé

Může se jednat i o vize rozvoje na období 10 - 20 let. Takto dlouhé plánovací období je využíváno například při přípravě strategických plánů rozvoje měst.

K tvorbě dlouhodobých rozvojových plánů (10 - 20 let) je nutno kromě zapojení aktivních aktérů v komunitě přizvat též odborníky, kteří jsou schopni plány ve vybraných prioritních oblastech rozvoje sestavit. Oblasti plánu by měly být vybrány cestou komunitního plánování s pomocí místních aktivních účastníků procesu.

V tomto případě se bude jednat o činnost jednorázovou, protože strategický plán rozvoje se aktualizuje nejdříve po uplynutí 5 až 10 let, je tedy možno využít pomoci odborníků z města i mimo něj.

1.2 Komunitní plán sociálních služeb a proces komunitního plánování sociálních služeb

1.2.1 Komunitní plán sociálních služeb

Komunitní plán sociálních služeb, který vznikne z procesu komunitního plánování sociálních služeb, je jedním z dílčích rozvojových plánů města. Jedná se většinou o akční plán rozvoje na dobu 3-5 let. Tento dokument je pravidelně upřesňován a aktualizován.

Podle mého názoru absolutně jisté je, že cílem komunitního plánu sociálních služeb je při efektivním využití všech zdrojů v komunitě naplňovat skutečné potřeby občanů v oblasti sociálních služeb.

1.2.2 Komunitní plánování sociálních služeb

Komunitní plánování sociálních služeb je pojem užívaný v ČR běžně pro „plánování rozvoje sociálních služeb“, které je zakotveno v aktuální verzi vládního návrhu zákona o sociálních službách (k 22.9.2005). Zde je definován v §3, písm. h) plán rozvoje sociálních služeb jako výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je:

- popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení,
- strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb,
- povinnosti zúčastněných subjektů,
- způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu
- a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

KPSS je zkratka pro proces komunitního plánování sociálních služeb, nebo komunitní plán sociálních služeb, dle kontextu.

Sociální službou se rozumí činnost nebo souhrn činností poskytující osobám pomoc v nepříznivé sociální situaci a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů (např. bydlení, školství, zdravotnictví, služby zaměstnanosti atd.).

Nepříznivá sociální situace je taková situace, ve které osoba pro ztrátu soběstačnosti z důvodu věku, zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby případně z jiných závažných důvodů, nebo jestliže její způsob života vede ke konfliktu se společností, není schopna dostatečně zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak dostatečně zabezpečeny.

Standardy kvality sociálních služeb se rozumí soubor kritérií, která umožňují rozpoznat úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti procedurální, personální a provozní.

Účastníkem KPSS je v této metodice označován každý, kdo se účastní tohoto procesu (členové triády, řídicí skupiny, pracovních skupin, veřejnost).

Realizátor KPSS je právnická nebo fyzická osoba odpovědná za proces komunitního plánování, na kterou přenáší zadavatel svou odpovědnost pověřením ze strany zastupitelstva obce/kraje. Realizátorem se může stát fyzická nebo právnická osoba i o své vůli, např. tým, že je nositelem grantu / dotace na realizaci projektu komunitního plánování sociálních služeb. V tomto případě však musí také získat politickou legitimitu a to tím, že ji zastupitelstvo obce/kraje akceptuje a schválí jako realizátora KPSS.

Koordinátor KPSS je fyzická (méně často právnická) osoba, dostatečně zkušená v managementu a se znalostmi v oblasti komunitního plánování sociálních služeb a zapojování veřejnosti, která koordinuje celý tento proces ve spolupráci s řídicí skupinou, to je: svolává schůzky triády, řídicí skupiny a pracovních skupin, facilituje jednání v těch skupinách, pořizuje zápisy z jednání, zpracovává výstupy jednání. Doporučuje se, aby

koordinátor byl zároveň zodpovědnou osobou za proces informování a zapojování veřejnosti.

Zhotovitelem je chápán externí dodavatel služeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb.

Zpracovatel je jako termín pro potřeby této metodiky používán v omezené míře jen pro v úzkém kontextu (např. zpracovatel analýz).

Širokou veřejností rozumíme všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování a poskytování lhostejné a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci.

Myslím, že je nezbytně nutné připomenout, že každý občan je potenciálním uživatelem sociálních služeb. Uživatelem sociálních služeb se může stát, překvapivě rychle, kdokoliv. Veřejnost může doplnit zcela nové náměty a potřeby, které se v pracovních strukturách neobjeví a může také podpořit přijetí změn v místním systému sociálních služeb. Veřejnost je nutné o plánovacím procesu informovat a zapojovat do něj. Zapojováním veřejnosti můžeme získat nové spolupracovníky, nápady i zdroje. Zapojení veřejnosti je rozhodně základem pro transparentnost celého plánování.

Zjednodušeným způsobem mohu říci, že komunitní plánování sociálních služeb je vlastně ve své podstatě nekončící proces hledání potřeb v oblasti sociálních služeb, které v komunitě (městě, obci) vyvstávají, stanovování priorit (toho, co je nutno řešit dříve a co později) a porovnávání potřeb s dostupnými zdroji (finančními, materiálními možnostmi těch, kdo služby poskytují). Při komunitním plánování se vychází z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami uživatelů a potenciálních uživatelů. Potřeby je nutno zjišťovat průběžně.

Základem komunitního plánování sociálních služeb je spolupráce zadavatelů (obcí, krajů) s poskytovateli sociálních služeb (organizacemi, které v dané oblasti pracují) a jejich uživateli (klienty při vytváření plánu a vyjednávání o budoucí podobě služeb. Jedná se o

vztah partnerský, kde mají v rámci procesu všechny tři strany zajištěny stejná práva a povinnosti, zejména v oblasti rozhodování o výsledcích procesu. Proces je většinou koordinačně a organizačně zaštitěn městem, které je schopno nalézt pro plánovací činnost dostatek prostředků a kvalifikovaných pracovníků.

Spolupráce všech zainteresovaných stran je nutná ve fázi samotného plánování i při vlastní realizaci komunitního plánu sociálních služeb a při jeho pravidelné aktualizaci. Tak bude možno podpořit rozvoj těch druhů služeb, které jsou v obci zastoupeny nedostatečně nebo vůbec, a dosáhnout uskutečnění navržených opatření. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních a kvalifikovaně poskytovaných sociálních služeb, které vycházejí ze zjištěných potřeb uživatelů a specifík místní komunity (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb-www 2003).

Komunitního plánování sociálních služeb je možno využít jak v obcích (městech), tak v obcích s rozšířenou působností i v krajích.

1.3 Principy a cíle komunitního plánování

Základem komunitního plánování je samozřejmě spolupráce zadavatelů (obcí) s uživateli (klienty) a poskytovateli (jednotlivé organizace) sociálních služeb při vytváření plánu a vyjednávání o budoucí podobě služeb. Při komunitním plánování se vychází z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami uživatelů a potenciálních uživatelů. Tyto potřeby se zjišťují aktivním vyhledáváním. Výsledek provedeného porovnání slouží jako podklad pro zformulování priorit v oblasti sociálních služeb.

Je nutné zdůraznit, aby mohl být podpořen rozvoj těch potřebných druhů služeb, které nejsou zastoupeny vůbec nebo jen nedostatečně a aby bylo možné dosáhnout uskutečnění zamýšlených kroků, je nutná spolupráce všech zainteresovaných stran nejen ve fázi samotného plánování, ale i při uskutečňování navržených opatření. Společným cílem by mělo být zajištění dostupnosti kvalitních sociálních služeb, které vycházejí ze zjištěných potřeb uživatelů a specifík místní komunity.

Metoda komunitního plánování využívá poznatky z managementu, marketingu, public relations a sociální politiky. Management se snaží poznat všechny vnější a vnitřní podmínky, a ty využít ve prospěch podniku a vést podnik tak, aby co nejlépe prosperoval na daném trhu. Stejně tak se v procesu komunitního plánování snaží členové komunity poznat svoje potřeby, cíle, možnosti, omezení a ty společně sdílet. Snaží se definovat si společné cíle, které by vycházely z potřeb všech členů komunity. Usilují o účinné „vyždímání“ dostupných zdrojů a efektivní, nejlépe několikanásobné využití kapitálu. Kapitálem se rozumí vše, co využíváme k vytvoření dalších hodnot.

V České republice se postupy a techniky této metody obecně nazývají *plánování se širokým zapojením veřejnosti*. Systém zapojování veřejnosti se označuje různými způsoby např. termíny „komunikace s veřejností“ nebo „marketingová komunikace z oblasti vztahů s veřejností (public relations)“, popřípadě „rozvojové plánování za účasti veřejnosti“ („participatory development planning“), strategické plánování. (Komunitní plánování – www. 2004)

Cílem komunitního plánování je otevřít prostor pro komunikaci občanů, zvýšit podíl rozhodování zastupitelů obce nebo kraje tak, aby výsledné rozhodnutí bylo odrazem potřeb a přání občanů a tudíž bylo občany kladně přijímáno. Dalším cílem této metody je vytvoření komunitního plánu sociálních služeb tak, aby odpovídal možnostem, potřebám a zdrojům v komunitě. (Cíl komunitního plánování – www. 2005)

Jsem si jista, že díky všem dostupným definicím komunitního plánování, lze říci, že se vychází se z principů participace, spravedlnosti, solidarity.

1.4 Historie komunitního plánování

Je všeobecně známo, že do České republiky bylo komunitní plánování přeneseno z Velké Británie. S odborníky z Velké Británie spolupracovali účastníci procesu komunitního plánování píseckého i ústeckého regionu. Komunitně se plánuje ale i v jiných zemích například v Skotsku, Austrálii, ve Spojených státech amerických.

1.4.1 Komunitní plánování ve Velké Británii (Komunitní plánování – www. 2004)

Od padesátých let probíhá ve Velké Británii více či méně úspěšně, ale soustavně, decentralizace politické výkonné moci, doprovázená několika reformami regionálního uspořádání. Britská vláda si po důsledné decentralizaci moci ponechala v sociální oblasti metodickou funkci.

Lokální komunitní plány definují národní priority, které by měli organizace zabudovat do svých strategických plánů. Tyto cíle jsou podnětné, ale jednoduše nemohou dopředu garantovat úspěch. Nové změny mohou být dosaženy, pokud jsou zapojeni všichni členové komunity.

Současně na základě vlastních i zadaných výzkumů stanovuje britská vláda jak státní sociální politiku, tak konkrétní priority v sociální oblasti a vytváří nástroje umožňující jejich praktickou a regionálně specifickou realizaci. Komunitní plánování v podstatě nahradilo již zavedené a fungující strategické rozvojové plánování. Od šedesátých let výrazně posílily organizace, spolky a sdružení uživatelů, tak že začalo být nemyslitelné, zahájit jakékoliv rozhodování o sociálních službách bez jejich spoluúčasti. Metodika rozvojového plánování sedmdesátých let nestačila pojmout tento tlak uživatelů a jejich oprávněný nárok být nejen objektem rozhodování a plánování, ale stát se subjektem tohoto procesu. Proto se metodika začala proměňovat ve prospěch zapojení uživatelů a poskytovatelů. Ze strategického plánování se vyvinulo plánování komunitní.

V roce 1989 vznikl ve Velké Británii vládní návrh – Bílá kniha – „Caring for People. Community Care in the Next Decade and Beyond“ to znamená přeloženo „Péče

pro lidi.“ Komunitní péče v příštím desetiletí a dále. Ústředním tématem tohoto návrhu je spolupráce mezi poskytovateli a uživateli, to jak v průběhu plánování, tak poskytování služeb ve společnosti. Služby pro zajištění komunitní péče jsou ve Velké Británii zajišťovány prostřednictvím tří ministerstev (zdravotnictví, životního prostředí a sociálních věcí), neziskovými organizacemi a soukromými institucemi.

V roce 1990 byl přijat Zákon (Nationale Health and Community Care Act 1990). Tento zákon definoval jako klíčové součásti komunitní péče:

- odpovídat flexibilně a citlivě na potřeby,
- umožnit výběr z možností,
- neposkytovat více podpory než je nutné v zájmu posílení nezávislosti,
- soustředit se na lidi s největšími potřebami.

Část 46 tohoto zákona ukládá místním samosprávám připravovat plány komunitní péče od roku 1993. V této době byly zkušenosti s plánováním velmi různorodé. Proto byly místní samosprávy ve Velké Británii od počátku vedeny při přípravě plánů doporučeními britského Ministerstva zdravotnictví („Local authority circular 1993, 1994, 1995“).

1.4.2 Komunitní plánování v České republice

Komunitní plánování bylo původně ověřováno v rámci prvního modulu česko-britského projektu „Podpora Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky při reformě sociálních služeb“ na Písecku. Nezávisle na těchto aktivitách probíhá komunitní plánování již několik let v Ústí nad Labem, kde se komunitní plánování sociálních služeb stalo přirozenou součástí veřejného života. Hlavním koordinátorem všech aktivit v tomto regionu je Centrum komunitní práce, které své aktivity prezentuje na vlastních internetových stránkách www.cekape.cz.

Od září 2002 probíhají vzdělávací programy zaměřené na podporu zahájení komunitního plánování sociálních služeb. Těchto programů se zúčastnili zástupci tripartity

(tím se rozumí uživatel, poskytovatel, zřizovatel) z těchto měst: Rychnov nad Kněžnou, Týniště Nad Orlicí, Karviná, Havlíčkův Brod, Třebíč a Týn nad Vltavou. První šestice měst ukončila vzdělávací program realizovaný obecně-prospěšnou společností Komunitní plánování v lednu 2003. Na tento běh následně navázal v období dubna až června 2003 další vzdělávací cyklus pro zástupce těchto dalších měst: Vsetín, Pelhřimov, Semily, Turnov, Jilemnice, Ostrava a zástupce Krajského úřadu Libereckého kraje. Od září do prosince 2003 se uskutečnil třetí běh, jehož se účastnili zástupci z Bruntálu, Prahy 12, České Lípy, Hrádku nad Nisou, Mělníka a zástupci Krajských úřadů Libereckého a Královéhradeckého kraje. Dále obecně prospěšná společnost Komunitní plánování zajišťovala vzdělávání v Karlovarském kraji, kde v průběhu roku vzdělávacím programem prošli zástupci následujících měst: Karlovy Vary, Sokolov, Cheb, Kraslice, Chodov, Mariánské Lázně, Aš. Nyní probíhá vzdělávací program také v Olomouckém kraji, a to ve městech: Přerov, Olomouc a v regionu Jesenicko. Kromě toho v roce 2003 proběhl vzdělávací program realizovaný Centrem komunitní práce Ústí nad Labem, a to ve městech: České Budějovice, Ostrava, Litoměřice, Pardubice, Karlovy Vary. (Agora – www. 2002)

Musím podotknout, že výsledky procesů komunitních plánování v jednotlivých městech, stejně jako průběhy těchto procesů, jsou značně rozdílné. Hlavní rozdíly lze pozorovat zaměření komunitního plánování na jednu nebo více cílových skupin, způsobu koordinace procesu komunitního plánování (zajišťují neziskové organizace nebo pracovníci městských úřadů), v míře politické podpory a různé míře zainteresovanosti místních politiků i dalších účastníků.

Myslím, že aktivity účastníků se soustřeďují a měly soustřeďovat zvláště na zmapování stávajících sociálních služeb a zpracování jejich katalogů nebo informačních brožur pro veřejnost. Informování a zapojování širší veřejnosti se ovšem děje i prostřednictvím dotazníků a anket nebo pořádáním veřejných setkání, jejichž cílem je zjistit potřeby uživatelů služeb. To vše by však samozřejmě nebylo možné uskutečňovat bez podpory ze strany politické reprezentace i pracovníků městských úřadů, kteří se na komunitním plánování podílejí.

Podle mého názoru – přestože jsou některé klíčové činnosti pro všechna města společné – rozdílnost místních podmínek a přístup k sociálním otázkám se určitou měrou odráží na charakteru KP v každé lokalitě.

Přehled krajů a měst, kde probíhá nebo bylo zahájeno komunitní plánování sociálních služeb přikládám v příloze č. 5. (KPSS – www. 2004)

1.5 Komunitní plánování a legislativa (Regiony – www. 2004)

V současné době není komunitní plánování ustanoveno v legislativě České republiky. I přesto, že je zákonná úprava v budoucnu potřebná, není to nezbytná ani nepřekonatelná podmínka procesu komunitního plánování, jak vyplývá ze zkušeností z komunitního plánování v regionu Ústí nad Labem a dalších regionech v České republice.

Obce, které chtěly komunitně plánovat, mohly vycházet z programového prohlášení vlády z července 1996, které mluví o sociální analýze obce. Výchozími principy pro sociální analýzu obce jsou posílení odpovědnosti a působnosti obcí v oblasti sociální pomoci, kdy obec je odpovědná za uspokojování sociálních potřeb občanů a to i v případě, že sama není poskytovatelem těchto služeb. Sociální analýza obce popřípadě územního celku má být zdrojem informací při poskytování státních dotací na krytí nákladů sociálních aktivit obcí a má být zdrojem statistických údajů. Sociální analýza obce si klade otázky, které směřují na životní podmínky občanů a na uspokojení jejich potřeb. Svým způsobem jde o upozornění na určité problémy a potřeby. Jde nejen o zdroj informací, ale i o ověření existence mechanismů kooperace obce s příslušnými obcemi, orgány státní správy a s neziskovými organizacemi.

Návrh zákona o sociální pomoci, který připravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, počítá také se zavedením nového institutu v sociální oblasti a tím je komunitní plánování. Komunitně plánovat má obec ve spolupráci s uživateli, poskytovateli sociálních služeb, veřejnoprávními institucemi, místními podnikateli, představiteli občanské samosprávy. Ta podává zprávu kraji. Kraj koordinuje sestavování komunitních plánů rozvoje a zajištění sociálních služeb vybraných obcí. Kraj po vyjednávání mezi zúčastněnými stranami sestaví komunitní plán kraje a ten předkládá Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky. Ministerstvo tyto plány shromažďuje, sumarizuje získané údaje s ohledem na sestavování státního rozpočtu a na základě informací a údajů ze shromážděných krajských komunitních plánů sestavuje a vyhlašuje republikové priority k provádění cílené a potřebám odpovídající celostátní sociální politiky v oblasti sociálních služeb. Komunitní plán umožňuje transparentní efektivní financování na základě ověřených údajů, zjištěných při analýzách potřebnosti a zdrojů.

Právní úprava sociálních služeb je v současné době obsažena v uvedených zákonech a vyhláškách:

- zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška MPSV č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška MPSV č. 83/1993 Sb., o stravování v zařízeních sociální péče, ve znění pozdějších předpisů.

Současná platná právní úprava umožňuje osobám, které nejsou schopny zabezpečit si své základní životní potřeby (zpravidla z důvodu věku či zdravotního postižení) poskytovat některé typy služeb (např. ústavní péči nebo pečovatelskou službu); významná část zejména moderních typů a forem sociálních služeb, vhodněji reagujících na změny v poptávce, však není v právním řádu vůbec definována. To zásadně brání žádoucímu rozvoji sociálních služeb a negarantuje občanům jako uživatelům, že tyto služby jsou poskytovány ve standardní kvalitě, případně že jsou vůbec dostupné.

Dále je možné při tvorbě komunitního plánu vycházet z těchto dokumentů:

- Základní listina práv a svobod
- Ústava České republiky
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích,
- Zákon č. 106/1999 o svobodném přístupu k informacím (informování o obecním úřadě, činnosti orgánů obce a o hospodaření obce)

- Etické kodexy
- Regionální plány rozvoje, strategické plány rozvoje
- Standardy sociálních služeb

Poslední tři uváděné dokumenty nejsou právně závazné.

Ve vládním návrhu zákona o sociálních službách se odrážejí zásady, které vycházejí z evropského pojetí sociální politiky a jsou také podstatou komunitního plánování sociálních služeb:

1. Nezávislost a autonomie
2. Začlenění a integrace
3. Respektování potřeb
4. Partnerství
5. Kvalita
6. Rovnost
7. Národní standardy, rozhodování v místě

Tento zákon mimo jiné nově zavádí pojem „plán rozvoje sociálních služeb“, který je obsahově shodný s komunitním plánem sociálních služeb.

Sociální služby jako veřejné služby jsou mimo jiné předmětem reformy veřejné správy. Proto návrh zákona o sociálních službách (§95) zadává MPSV spolupráci s Ministerstvem vnitra při optimalizaci dostupnosti místních veřejných služeb.

V současné době obce a kraje ve svých samostatných působnostech též přispívají k rozvoji sociálních služeb, jak se uvádí především v zákonech o obcích (č.128/2000 Sb.) a o krajích (č. 129/2000 Sb.) a v zákoně o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení (č. 114/1988 Sb.). Obce a kraje jsou vázány také Listinou práv a svobod a Ústavou ČR, které zakazují diskriminaci občanů. Nástrojem proti diskriminaci občanů jsou sociální služby, které občanům se znevýhodněním umožňují využívat běžné veřejné služby

a prostory. To je mimo jiné důvodem, proč by se obce a kraje měly plánováním rozvoje sociálních služeb zabývat.

Návrh zákona o sociálních službách výrazně rozšiřuje povinnosti obcí a krajů v oblasti plánování a poskytování sociálních služeb. Nově také popisuje jejich součinnost a spolupráci s MPSV při plánování sociálních služeb.

2. SPECIFIKA A POSTUPY KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SE ZAMĚŘENÍM NA SOCIÁLNÍ KOMUNITNÍ PLÁN

2.1 Na co je třeba myslet před začátkem procesu a proces komunitního plánování v bodech

Jsem si jista, že před samotným začátkem procesu komunitního plánování sociálních služeb je nutné myslet na mnoho věcí. Po dlouhou dobu jsem o nich přemýšlela a nyní se budu snažit se tu vystihnout ty nejdůležitější z nich.

- Je nutno si neustále uvědomovat, že cílem KPSS není pouze vytvoření vlastního plánu. V průběhu procesu je také nezbytné dohodnout se o tom, jakým způsobem bude komunitní plánování sociálních služeb dále pokračovat a jak se bude plán aktualizovat.
- Plánování je založeno na rovnoprávné spolupráci zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Je nutno rovnocenně zapojit všechny skupiny.
- Na začátku je třeba uvážit, zda se komunitní plán sociálních služeb má zabývat městem či větším správním územím, například obcí s rozšířenou působností nebo krajem.
- Účastníci si musí rozmyslet, na jak dlouhou dobu chtějí rozvoj sociálních služeb napláňovat.
- Je dobré se předem zamyslet nad případnými úskalími schvalovacího procesu a uvědomit si, jakým způsobem mohou jednotliví účastníci komunitního plánování předejít případným problémům se schválením Komunitního plánu sociálních služeb zastupitelstvem města.
- Iničiátoři komunitního plánování sociálních služeb by měli mít představu o činnostech, které chtějí v rámci tohoto procesu uskutečnit a o časovém harmonogramu.
- Účastníci se musí rozhodnout, zda se budou v rámci procesu zabývat plánováním sociálních služeb, které jsou uvedeny v typologii připraveném Ministerstvem práce

a sociálních věcí, nebo se chtějí věnovat také celkovému zlepšení kvality života občanů, kteří sociální služby využívají.

- Lze předpokládat, že v průběhu plánovacího procesu může například vzniknout poptávka po zřízení veřejného WC u místního nákupního centra (které by významně zjednodušilo život seniorům či občanům se zdravotním postižením), po úpravách dopravního systému, zvýšení počtu zastávek městské hromadné dopravy či změně jejich umístění a podobně.

Nyní bych chtěla poukázat na jednotlivé kroky komunitního plánování sociálních služeb.

Myslím, že každý proces komunitního plánování sociálních služeb je zcela unikátní a koresponduje s konkrétní situací v jednotlivých městech. Proto je následující popis procesu a posléze jeho podrobnější rozepsání krok za krokem pouze orientační. Je to především nabídka, co vše lze v rámci komunitního plánování ve městě uskutečnit. Vlastní proces se bude odvíjet podle konkrétní situace v konkrétním městě.

Proces je rozdělen do jednotlivých kroků. To ale v žádném případě neznamená, že jednotlivé kroky na sebe musí navazovat. Často probíhá několik činností v projektu současně.

Ve většině měst je například ustavena triáda a zároveň se žádá zastupitelstvo města o politickou podporu, dále většinou ve stejné době probíhají různé formy analýz a veřejných setkání a podobně.

2.1.1 Fáze 1: Příprava a způsob organizačního zajištění procesu KPSS, propagace (Materová 2003: 13)

- Schválení projektu Komunitní plánování sociálních služeb radou (zastupitelstvem) města.
- Ustavení tzv. triády (3 zástupci: 1 za zadavatele, 1 za poskytovatele, 1 za uživatele).

- Proškolení triády.
- Určení koordinátora celého procesu komunitního plánování sociálních služeb: stanovení odboru, který bude proces KPSS zaštit'ovat a předkládat jeho výsledky ke schválení radě a zastupitelstvu.
- Ustavení řídicí skupiny (jedná se o rozšířenou triádu, ve které obvykle 3 členové reprezentují zájmy zadavatelů, 3 poskytovatelů a 3 uživatelů).
- Ustavení konzultační skupiny – tj. řídicí skupiny rozšířené o další zájemce (z řad zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů, lidí šířících informace v komunitě atd.)
- Nastavení organizační a rozhodovací struktury procesu komunitního plánování sociálních služeb.
- Propagace projektu KPSS ve městě – informační kampaň.

2.1.2 Fáze 2: Analýzy, získávání podkladů

Mluvíme o analýzách a průzkumech, ustaveních pracovních skupin, úkolech řídicí skupiny a pracovních skupin.

- Zpracování socio-demografické analýzy.
- Příprava a distribuce dotazníku pro poskytovatele, na jehož základě bude provedena analýza poskytovatelů.
- Analýza poskytovatelů, analýza lidských, finančních a materiálních zdrojů.
- Příprava adresáře poskytovatelů sociálních služeb.
- Ustavení pracovních skupin pro jednotlivé oblasti sociálních služeb a nalezení vedoucích pro tyto skupiny.
- Dotazník – konzultační skupina s pomocí odborníků může připravit dotazník pro nejširší veřejnost (potencionální uživatele sociálních služeb). Lze ho využít jako zdroje informací a zároveň jako podpůrné aktivity v rámci propagační kampaně, jejímž cílem je o procesu komunitního plánování sociálních služeb informovat a zapojit do něj všechny obyvatele města, kteří o to projeví zájem.
- Získávání informací od uživatelů – jejich potřeby, zájmy, představy o rozvoji sociálních služeb ve městě (analýza potřeb uživatelů).

- Veřejná setkání, kulaté stoly – cílem je zmapování potřeb a zájmů jednotlivých skupin a občanů, jejich představy rozvoje sociálních služeb a také získání dalších spolupracovníků do pracovních skupin.
- Doplnění pracovních skupin
- SWOT analýza

2.1.3 Fáze 3: Tvorba koncepce Komunitního plánu sociálních služeb, připomínkování, vlastní plán, aktualizace

- a. Práce v pracovních skupinách na koncepci Komunitního plánu sociálních služeb (stanovení priorit – hlavních záměrů a jejich rozpracování do úrovně dílčích cílů a opatření) – tvorba základní koncepce.
- b. Zpracování kompletní koncepce Komunitního plánu sociálních služeb (KPSS) a její schválení řídicí skupinou.
- c. Veřejné setkání k navržené koncepci KPSS.
- d. Připomínkování koncepce KPSS (veřejné vypořádávání připomínek) – dotvoření koncepce KPSS pro zastupitelské orgány města.
- e. Schválení koncepce KPSS zastupitelstvem (případně radou města).
- f. Rozpracování koncepce pracovními skupinami do podoby KPSS.
- g. Schválení KPSS a způsobu jeho trvalé aktualizace řídicí skupinou
- h. Schválení KPSS a způsobu jeho aktualizace zastupitelstvem
- i. Pravidelná aktualizace Komunitního plánu sociálních služeb.

Jak jsem se již zmínila, nezbytná je rovnoprávná spolupráce zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů, zapojení a informování veřejnosti a politická podpora procesu komunitního plánování sociálních služeb.

Ad. 1. Příprava a způsob organizačního zajištění procesu KPSS, propagace

- *Schválení projektu Komunitní plánování sociálních služeb radou (zastupitelstvem města)*

Město musí jednoznačně deklarovat svou vůli, že chce začít při plánování sociálních služeb spolupracovat s aktivními zainteresovanými občany formou komunitního plánování.

Jak jsem se již zmínila na začátku práce, komunitní plánování je činnost soustavná a vzniklý plán se bude průběžně aktualizovat. Město je přirozeně jedním z největších zadavatelů sociálních služeb na svém území a zároveň také jedním z největších investorů do této oblasti. Také je nejlépe organizovanou součástí komunitního plánování sociálních služeb, a proto může poskytnout celému procesu organizační zázemí v podobě podpory kvalifikovaných pracovníků, zajištění potřebných prostor, krytí nutných kancelářských výdajů a podobně. Je tedy zřejmé, že město by mělo mít v komunitním plánování zaštiťující roli, a to nejen v oblasti sociálních služeb.

Materová uvádí, že čas, který bude nutno věnovat samotné přípravě první verze Komunitního plánu sociálních služeb, lze odhadnout na tři čtvrtě roku až jeden rok a do procesu KPSS budou zapojeni reprezentanti poskytovatelů sociálních služeb, uživatelů i občanů, kteří mají o dění ve městě zájem.

Kdyby po takto dlouhém procesu, do kterého se zapojila většina aktivních lidí v komunitě, nedošlo ke schválení dohodnutých opatření, mohli by být účastníci oprávněně znechuceni a pravděpodobně by se přestali zajímat o věci veřejné ve svém městě. Předem je tedy nutno pokusit se zajistit, aby výsledky procesu byly následně podpořeny reprezentanty města a aby byla navržená opatření podle možností realizována.

- *Ustavení tzv. triády (3 zástupci: 1 za zadavatele, 1 za poskytovatele, 1 za uživatele)*

Základním hybatelem celého procesu se stane triáda, v níž jsou rovnoprávně zastoupeny všechny 3 skupiny. Triáda bude proces ve městě ze začátku řídit a koordinovat.

Za zadavatele se do triády většinou zapojuje člověk, který má na starosti koordinaci celého procesu KPSS, nebo vedoucí či alespoň zástupce odboru, který bude informovat zastupitelstvo či radu o průběhu procesu KPSS a bude jim výsledný Komunitní plán sociálních služeb předkládat.

Řekla bych, že ze skupiny poskytovatelů je dobré vybrat zástupce velkého poskytovatele sociálních služeb ve městě. Je možno vybrat nevládní neziskovou organizace (NNO) i organizaci zřizovanou městem. Záleží na situaci ve městě. Jestliže je vybrána NNO. Lze spíše předejít eventuálním problémům, kdy některá ze stran může celý proces označit za zmanipulovaný.

Z řad uživatelů je dobré vybrat člověka, který se zajímá o danou problematiku, orientuje se v ní, kromě přehledu získal i jistý nadhled a má čas se potřebných školení a následných aktivit zúčastnit.

- *Proškolení triády*

Jak Materová zdůrazňuje, triáda by měla projít vzděláváním v oblasti komunitního plánování sociálních služeb. Její členové si musí před zahájením vlastního procesu udělat názor a představu o procesu, který budou ve svém městě řídit a koordinovat.

Informace podobných školeních lze získat na Ministerstvu práce a sociálních věcí a rovněž u některých soukromých subjektů.

Myslím, že hodně též může pomoci komunikace s městy, která již podobným procesem prošla.

- Určení koordinátora celého procesu komunitního plánování sociálních služeb: stanovení odboru, který bude proces KPSS zaštitřovat a předkládat jeho výsledky ke schválení radě a zastupitelstvu

Rozhodně je nutné si již na začátku procesu uvědomit, jakým způsobem bude vlastní komunitní plánování sociálních služeb fungovat v rámci stávajících struktur města a je důležité vědět, jaký odbor bude za průběh KPSS v rámci města odpovídat a jaký odbor bude průběžné i závěrečné materiály předkládat ke schválení radě či zastupitelstvu. Většinou se KPSS týká zejména odboru sociálních věcí a odboru rozvoje města.

- *Ustavení řídicí skupiny (jedná se o rozšířenou triádu, ve které obvykle 3 členové reprezentují zájmy zadavatelů, 3 poskytovatelů a 3 uživatelů)*

Tři členové triády mohou stěží řídit poměrně složitý proces KPSS. Proto je vhodné tuto „základní“ proškolenou triádu rozšířit o další spolupracovníky. Rozšířené triádě se většinou říká „řídicí skupina“. V této skupině by měla být stále zachována rovnováha mezi poskytovateli, zadavateli a uživateli a všechny tři skupiny by měly být zastoupeny stejným počtem členů. Někdy je velmi obtížné tento poměr zachovat, přesto by o to členové řídicí skupiny měli usilovat.

Řídicí skupina má pravomoc řídit celý proces komunitního plánování sociálních služeb a rozhodovat o jeho průběhu.

- *Ustavení konzultační skupiny – tj. řídicí skupiny rozšířené o další zájemce (z řad zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů, lidí šířících informace v komunitě atd.)*

Konzultační skupina (někde ji též nazývají koordinační skupina) je dále rozšířena řídicí skupina. Členové řídicí a konzultační skupiny se většinou scházejí společně.

Do konzultační skupiny by měli být přizváni všichni, kdo o komunitní plánování projeví aktivní zájem a mohou k němu přispět svými znalostmi a dovednostmi – zastupitelé, zástupci dalších poskytovatelů, aktivní uživatelé, zaměstnanci, kteří mají na radnici na starosti vztahy s veřejností, redaktoři místního radničního tisku, zástupci knihovny, informačních center, místního tisku, atd.

Členové konzultační skupiny, která je ve své podstatě velmi proměnlivá podle toho, jak jednotlivci projeví zájem o spolupráci a hlavně jak mají čas se komunitnímu plánování sociálních služeb aktivně věnovat, by měli být na jednáních plně informováni o průběhu KPSS. Cílem skupiny je mimo jiné navrhnout dobrou informační kampaň, z níž se občané dozvědí, že ve městě probíhá proces KPSS, že se každý, kdo má zájem, může zapojit a s jeho připomínkami bude nakládáno s patřičným respektem.

- *Nastavení organizační a rozhodovací struktury procesu komunitního plánování sociálních služeb*

Řídící skupina by v první řadě měla rozhodnout o tom, jak bude vlastně celý proces KPSS ve městě probíhat. Kdo bude dokumenty vzešlé z procesu předkládat radě a zastupitelstvu, jakým způsobem se bude ve skupině pracovat, co se očekává od skupiny konzultační a jaký vztah bude mezi skupinou řídicí a konzultační. To samé se týká i pracovních skupin ustavených pro jednotlivé oblasti sociálních služeb.

Dále je vhodné vymezit, jaké jsou kompetence řídicí skupiny, konzultační skupiny, koordinátora KPSS, pracovních skupin, jejich vedoucích a dalších subjektů, které jsou do procesu přímo zapojeny, navrhnout způsob práce a rozhodování v jednotlivých skupinách a podobně.

Důležité je uvést, zda a do jaké míry bude řídicí skupina zasahovat do práce pracovních skupin.

- *Propagace projektu KPSS ve městě – informační kampaň*

Stojím za tím názorem, že nejdůležitější je propagovat komunitní plánování sociálních služeb jako způsob práce ve městě a jasně deklarovat, že se občané mohou do toho procesu zapojit.

Myslím, že lidé zatím nejsou zvyklí být příliš aktivní. Komunitní plánování je pro ně příležitostí, jak se zapojit do rozhodování o věcech veřejných v oblasti, která je zajímá. Tato příležitost jim musí být nabídnuta co neatraktivněji a tak, aby se opravdu každý ve městě o probíhající proces KPSS dozvěděl. Garantem informační kampaně je řídicí skupina ve spolupráci se skupinou konzultační.

K propagaci je možno využít názorový průzkum, ankety, katalog poskytovatelů sociálních služeb, prezenční akce, prezentace na akcích věnovaných jiným tématům (Den

Země, Den bez aut atd.), různé soutěže (pro děti i dospělé), plakáty, letáky a jistě se nalezne ještě mnoho dalších možností. Většinou jsou tvůrčí a nápadité akce úspěšnější než „osvědčené“ metody (například letáky).

Propagace by měla probíhat nepřetržitě po celou dobu tvorby plánu a potom vždy v průběhu jeho aktualizace.

Ad. 2. Analýzy, získávání podkladů

V této fázi vznikají analýzy a tvoří se průzkumy, sestavují se pracovní skupiny a také úkoly řídicí skupiny a pracovních skupin.

- *Zpracování socio-demografické analýzy*

Základem plánovacího procesu je zhodnocení současného stavu prostřednictvím různých analýz a rozborů. Jednou z nich je i analýza a prognóza socio-demografického vývoje města. Provedení socio-demografické analýzy je možno zadat odborné firmě. V případě nedostatku finančních zdrojů může úřad pověřit kvalifikovaného pracovníka, aby získal relevantní data ze zdrojů Českého statistického úřadu. V tomto případě je třeba poradit se s odborníkem, jaká základní data je nutno získat pro tvorbu komunitního plánu sociálních služeb.

- *Příprava a distribuce dotazníku pro poskytovatele, na jehož základě bude provedena analýza poskytovatelů*

Dotazník tvoří konzultační skupina (spolu s řídicí skupinou většinou s podporou odborných partnerů). Aktivně zapojit by se mělo nejen co nejvíce poskytovatelů sociálních služeb ve městě, ale také odborníci zabývající se majetkem města a podobně.

Ti, kdo se podílejí na tvorbě dotazníku, si musí hned na začátku uvědomit, jaké údaje potřebují jako podklady pro analýzu poskytovatelů – například informace o

kvalifikovanosti personálu, o dodržování standardů kvality služeb, o prostorech, ve kterých jsou služby poskytovány, o počtu uživatelů a jejich sociální příslušnosti, o celkovém objemu prostředků, které poskytovatel na služby vynakládá, o zdrojích těchto prostředků, o cash flow, o plánovaném rozvoji organizace.

Dotazníky je dobré (zejména jestliže jsou složitější) vyplnit s jednotlivými poskytovateli třeba při návštěvě v jejich organizaci, přičemž je nutné jasně vysvětlit, k jakému účelu budou získané informace využity. Zároveň se poskytovatelé dozvědí další informace o procesu komunitního plánování sociálních služeb ve městě (jestliže nejsou členy řídicí či konzultační skupiny) a je možné jim nabídnout další spolupráci při tvorbě plánu.

- *Analýza poskytovatelů, analýza lidských, finančních a materiálních zdrojů*

Je třeba provést analýzu zdrojů

- materiálních (potřebné materiální zabezpečení – zdroje v majetku města a poskytovatelů, zejména budovy apod.),
- finančních (z jakých zdrojů je péče hrazena, celkový objem prostředků, cena služeb pro klienty, náklady na služby atd.),
- lidských (pracovníci, dobrovolníci, jejich kvalifikace, možnosti vzdělávání apod.).

Řídicí skupina musí zvolit způsob, jak bude s informacemi získanými od poskytovatelů nakládat, jakým způsobem budou jednotlivé analýzy zpracovávány a v jaké podobě je následně obdrží ustavené pracovní skupiny. Například k finanční analýze lze přizvat odborníky z finančního odboru města, k analýze lidských zdrojů odborníka ze sociálního odboru města, k analýze materiální někohu s přehledem o nemovitostech města využívaných k poskytování sociálních služeb a podobně. Tito lidé by se měli účastnit již vlastní tvorby dotazníku.

Odborníky je dobré přizvat ke spolupráci i v případě, že dotazník pomáhali zpracovávat externí odborní partneři a ti jej také budou vyhodnocovat.

- *Příprava adresáře poskytovatelů sociálních služeb*

Informace získané z dotazníku pro poskytovatele lze využít při tvorbě adresáře či katalogu poskytovatelů sociálních služeb. Jestliže se město rozhodne katalog vydat, stává se tento důležitou součástí informační kampaně, a to především v případě, že je distribuován zdarma do všech domácností ve městě (například společně s jedním číslem radničního zpravodaje nebo jako jeho součást).

Podle mého názoru je tento způsob velmi dobrý, poněvadž touto cestou lze informovat i občany, kteří v současné době žádné sociální služby nevyužívají. Jedná se o jeden z mála způsobů, jak informovat potenciální živatele o tom, jaké služby jsou v současné době ve městě poskytovány. Lze takto oslovit občany, kteří nějaké služby potřebují, ale neví, že takové služby ve městě existují.

- *Ustavení pracovních skupin pro jednotlivé oblasti sociálních služeb a nalezení vedoucích pro tyto skupiny*

V pracovních skupinách se sejdou lidé, kteří mají zájem o rozvoj služeb pro jednotlivé skupiny občanů. Jsou v nich zastoupeni reprezentante zadavatelů, zástupci poskytovatelů, kteří pro danou skupinu služby poskytují, klienti, odborníci.

Materová rovněž uvádí rozdělení uživatelů sociálních služeb do několika skupin. Následující rozdělení je však pouze orientační:

- senioři
- občané se zdravotním postižením
- dlouhodobě duševně nemocní občané
- osoby v přechodné krizi
- nepřizpůsobiví občané

- rodiny
- děti a mládež
- minority
- osoby ohrožené závislostmi
- nezaměstnaní

Jedenáct pracovních skupin je pro většinu měst velmi obtížné personálně obsadit, proto jsou obvykle jednotlivé skupiny sdružovány podle příbuznosti poskytovaných služeb nebo problémů, kterým musí tyto skupiny čelit. Řídící skupina je kompetentní rozhodnout, kolik pracovních skupin ustavit a jak je personálně naplnit.

- *Dotazník*

Konzultační skupina s pomocí odborníků může připravit dotazník pro nejširší veřejnost (potencionální uživatelé sociálních služeb). Lze ho využít jako zdroje informací a zároveň jako podpůrné aktivity v rámci propagační kampaně, jejímž cílem je o procesu komunitního plánování sociálních služeb informovat a zapojit do něj všechny obyvatele města, kteří o to projeví zájem.

Do dotazníku je vhodné zařadit i několik otázek, týkajících se kvality života ve městě v dalších oblastech. Dá se pak předpokládat, že jej vyplní více občanů.

Názorový průzkum prostřednictvím dotazníků lze doplnit telefonickým dotazováním, kdy volení představitelé města a úředníci po předchozím písemném upozornění volají do domácností vybraným občanům a kladou jim otázky o sociálních službách. Tyto otázky korespondují s otázkami uvedenými v dotazníku.

- *Získávání informací od uživatelů – jejich potřeby, zájmy, představy o rozvoji sociálních služeb ve městě (analýza uživatelů)*

Zdůrazňuji, že nejproblematictější součástí procesu komunitního plánování sociálních služeb je zapojení uživatelů do procesu a zjištění jejich skutečných potřeb. V jednotlivých městech se možnosti, jak tyto potřeby zjistit, liší.

Myslím, že některé skupiny uživatelů je poměrně snadné oslovit prostřednictvím organizací, které je sdružují (Sdružení zdravotně postižených, apod.), na místech, kde se scházejí (jídelny pro seniory, Kluby dříve narozených, atd.), na dalších místech, kde jsou jim služby poskytovány (stacionáře, domovy důchodců, ...) Tyto skupiny uživatelů mají velký zájem o další rozvoj sociálních služeb.

Patří mezi ně:

- senioři
- občané se zdravotním postižením
- občané s mentálním postižením a jejich rodiny
- dlouhodobě duševně nemocní občané

Další skupiny uživatelů je rozhodně třeba cíleně oslovit. Při cílené práci je možné nalézt aktivní uživatele a zapojit je do činnosti pracovních skupin. Jsou to například uživatelé z následujících skupin:

- péče o rodinu (aktivní maminky a tatínky lze nalézt např. v mateřských centrech, ...)
- péče o děti a mládež (mládež z domů dětí a mládeže atd.)
- minority (členové sdružení občanů z různých minorit, návštěvníci kulturních center), tyto občany lze kontaktovat prostřednictvím terénních a sociálních pracovníků...), potřeby minorit lze mapovat i s pomocí odborníků, kteří s členy minorit přímo pracují (terénní pracovníci, zaměstnanci kulturních center, sociální pracovníci, poradci pro menšiny atd.)
- nezaměstnaní (kontakty lze získat od Úřadu práce, organizací věnujících se rekvalifikaci a vzdělávání, ...)

Některé skupiny uživatelů se naopak podaří zapojit do tvorby komunitního plánování sociálních služeb pouze s velkými obtížemi. Mezi tyto skupiny bych určitě zařadila:

- osoby v přechodné krizi (je možno hledat mezi klienty azylových domů,...)
- nepřizpůsobiví občané (aktivní uživatele je možno hledat v organizacích pracujících např. s bezdomovci – Naděje, Charita, ...)
- osoby ohrožené závislostmi (uživatele lze hledat v krizových centrech, organizacích poskytujících prevenci, pomocí terénních pracovníků, v poradnách), v těchto případech lze spíše zařadit do pracovních skupin někoho, kdo se se svou závislostí již vypořádal)

Se zjišťováním potřeb problematických skupin mohou významně pomoci odborníci, kteří s těmito uživateli přímo pracují (terénní pracovníci, sociální pracovníci, odborní poradci atd.). Oni se mohou stát jedním z důležitých zdrojů informací.

Možností, jak oslovit uživatele ze všech cílových skupin, je příprava *dotazníků pro uživatele*.

Pro jednotlivé skupiny je možno připravit dotazníky zabývající se sociálními službami v jejich oblasti. Protože je nereálné vytvořit 8 – 11 různých dotazníků, jsou skupiny uživatelů, sdružovány podle podobnosti služeb, které jsou jim poskytovány nebo problémů, které sdílejí, takže výsledný počet dotazníků je 3 – 5. Některé otázky jsou pro všechny dotazníky společné, jiné se liší podle skupiny oslovených uživatelů. (Například v Havlíčkově Brodě či v Třebíči dotazníky vytvořily pracovní skupiny ve spolupráci s Agorou CE jako externím poradcem. Agora CE také následně dotazníky zpracovala.) (Agora – www. 2004).

Aby byl zajištěn dobrý výsledek názorového průzkumu, je nutné velmi dobře promyslet strategii distribuce dotazníků. Musí se počítat s tím, že získání těchto informací bude stát členy pracovních skupin a městský úřad hodně práce.

V mnoha případech je dobré vést s uživateli (zejména z problematických skupin – viz výše) strukturované rozhovory a vyplnit dotazníky s nimi. V případě, že účastníci komunitního plánování aktivně osloví uživatele z jednotlivých skupin všemi možnými způsoby, budou výsledky velmi dobrým podkladem pro analýzu potřeb uživatelů.

Ze zkušeností lze prostřednictvím dotazníků získat spíše náhled uživatelů na současnou situaci a její hodnocení než jejich představy o rozvoji sociálních služeb do budoucnosti.

- *Veřejná setkání, kulaté stoly – cílem je zmapování potřeb a zájmů jednotlivých skupin a občanů, jejich představy rozvoje sociálních služeb a také získání dalších spolupracovníků do pracovních skupin*

Veřejné setkání s občany města nad problematikou rozvoje sociálních služeb může následovat po dotazníku pro občany. Prostřednictvím dotazníku je podpořen zájem občanů o oblast sociálních služeb a její rozvoj. Občané, kteří vyplní návratku na dotazníku, dostanou osobní pozvánku na veřejné setkání. Pozvání občanů na toto setkání je samozřejmě zveřejněno také prostřednictvím všech dalších obvyklých prostředků (novinami, radničním tiskem, prostřednictvím plakátovacích ploch atd..

Veřejné setkání probíhá strukturovaně jako jednání v menších skupinkách u jednotlivých kulatých stolů. Mohou na něm být prezentovány výsledky různých analýz, názorových průzkumů, anket apod. Konkrétním výsledkem setkání jsou představy účastníků o rozvoji sociálních služeb. Účastníci setkání zde mohou říci, které služby podle jejich názoru městu chybí, které naopak přebývají, jak by měly služby vypadat za 5 let (podle předpokládané doby plánu) a jakým způsobem by bylo možno tyto představy naplnit. Výsledky veřejného setkání se stanou jedním z důležitých podkladů pro plánovací činnost

Dále je možné uspořádat kulaté stoly pro uživatele sociálních služeb

Výsledky kulatých stolů jsou velmi důležité, protože mohou pracovním skupinám a řídicí skupině poskytnout obraz o potřebách uživatelů sociálních služeb a jejich představách o rozvoji sociálních služeb ve městě.

Jestliže do této doby celý proces KPSS pojímal sociální služby podle metodiky Ministerstva práce a sociálních služeb (řešení pouze sociálních služeb), většinou se právě při jednání u kulatých stolů objeví náměty uživatelů na zlepšení kvality života ve městě, například vybudování nových zastávek městské hromadné dopravy (třeba u domova důchodů), zajištění bezbariérového přístupu do dalších objektů (uživatelé se zdravotním postižením, senioři) atd.

Účastníci procesu by měli být na tuto situaci připraveni a měl by být zajištěn způsob, jak tyto podněty předat konkrétním městským odborům, které se do vlastní tvorby komunitního plánu sociálních služeb nezapojily (odboru dopravy, odboru rozvoje města – není-li zapojen do KPSS atd.). Tuto „zprostředkovatelskou činnost“ může velmi dobře plnit politik odpovědný za komunitní plánování sociálních služeb.

- *Doplnění pracovních skupin*

Na veřejných setkáních či kulatých slovech lze nabídnout účastníkům spolupráci v rámci pracovních skupin vytvořených pro jednotlivé oblasti a získat na ně kontakty.

Koordinátor procesu či osoba, která má na starost jeho organizační zajištění, pozve na příští setkání jednotlivých pracovních skupin každého, kdo o spolupráci projevil zájem.

Čím více občanů projeví zájem o aktivní spolupráci při KPSS, tím lépe. Ne na každé setkání bude moci každý člen pracovní skupiny přijít, a proto je lépe zapojit více aktivních členů.

- *SWOT analýza*

Dalším důležitým podkladem pro práci pracovních skupin a skupiny řídicí je SWOT analýza sociálních služeb ve městě.

Situace v oblasti sociálních služeb je analyzována z hlediska silných stránek (Strengths – S) a slabých stránek (Weakneses – W), příležitostí (Oportunities – O) a hrozeb (Threats – T).

Silné a slabé stránky se zabývají situací uvnitř komunity (například: S – vysoká kvalita zajišťovaných služeb, hodně organizací zajišťujících služby, kvalifikovaní zaměstnanci atd., W – nedostatek dobrovolníků, nedostatek vhodných prostor atd.). Příležitosti a hrozby se zabývají vlivy vně komunity (například: O – vstup do EU, dobrá krajská grantová politika atd., T – špatná legislativa, neschopnost dosáhnout na podporu z fondů EU, odchod donorů ze zemí mimo EU atd.).

SWOT analýzu musí mít k dispozici pracovní skupiny při zahájení své práce. Lze ji vytvořit mnoha různými způsoby.

Jedním z nich je přizvání experta, který je schopen ji sestavit na základě již zpracovaných analýz a dalších podkladů.

Další možností je zpracovat SWOT analýzu v řídicí, případně konzultační skupině či ji zpracovat v jednotlivých pracovních skupinách pro jednotlivé oblasti. V těchto případech je dobré přizvat externího facilitátora, který má představu, jak získat od účastníků potřebné informace.

Vhodná je také metoda, kdy se ke tvorbě SWOT analýzy sejdou pracovní skupiny spolu s řídicí skupinou na společném pracovním setkání, které se může stát úvodním setkáním k práci rozšířených pracovních skupin. V tomto případě se členové jednotlivých skupin seznámí také s problémy ostatních skupin.

Je možné využít kolotočové metody, při níž budou vlastně jednotlivé skupiny (pracovní i řídicí (zároveň tvořit SWOT analýzu sociálních služeb ve městě a SWOT analýzu ve

svých oblastech. Při takto pojaté tvorbě SWOT analýzy je možné hned objevit eventuální propojení mezi problematikami jednotlivých oblastí.

Například pracovní skupina zabývající se skupinou seniorů může jako slabou stránku města vidět nedostatek dobrovolníků.

Je velmi povzbudivé pro práci všech účastníků procesu komunitního plánování sociálních služeb, jestliže se přímo při jednání objeví možnosti, jak problémy uživatelů efektivně řešit. I když se možná jedná o drobné jednotlivosti, přesto právě takovéto malé krůčky dopředu mohou podpořit účastníky procesu KPSS, aby proces nadále podporovali a aktivně se ho účastnili.

Ad. 3. Tvorba koncepce Komunitního plánu sociálních služeb, připomínkování, vlastní plán, aktualizace

- *Práce v pracovních skupinách na koncepci Komunitního plánu sociálních služeb (stanovení priorit – hlavních záměrů a jejich rozpracování do úrovně dílčích cílů a opatření) – tvorba základní koncepce*

Nejprve je nutno v jednotlivých pracovních skupinách stanovit priority rozvoje. Pracovní skupiny využijí všechny již dostupné analytické materiály – například SWOT analýzu, socio-demografickou analýzu, analýzy finančních, lidských zdrojů, materiální analýzu potřeb uživatelů, výsledky veřejných setkání nebo setkání u kulatých stolů, výsledky názorových průzkumů, strukturovaných rozhovorů, strategický plán rozvoje města atd.

Po stanovení priorit musí jednotlivé pracovní skupiny pokračovat v podrobnějším rozpracování těchto hlavních záměrů do podoby dílčích cílů a opatření.

V této fázi není nutné vypracovat takovou verzi akčního plánu, která by už obsahovala konkrétní podrobnosti (například finanční náklady, kde se budou potřebné finance

získávat, kdo bude za realizaci opatření odpovědný, měřítka úspěchu či neúspěchu, časový harmonogram).

- *Zpracování kompletní koncepce Komunitního plánu sociálních služeb a její schválení řídicí skupinou*

Koordinátor nebo jiná pověřená osoba shrne koncepcí vzniklé v jednotlivých pracovních skupinách do jednoho materiálu, zapracuje do něj části zabývající se způsobem tvorby komunitního plánu sociálních služeb, popisem metod, které byly ke tvorbě plánu využity, popisem a shrnutím využitých analýz a případně přidá další části podle potřeby.

Navrženou koncepcí schválí řídicí skupina.

Přesný postup záleží na tom, jak byl v celém procesu nastaven systém řízení a koordinace projektu.

- *Veřejné setkání k navržené koncepci KPSS*

V průběhu procesu má mít nejširší veřejnost možnost vyjádřit se k přijatým prioritám, dílčím cílům a opatřením. To by se mělo stát na strukturovaném setkání s veřejností, na kterém by se mohly objevit ještě další návrhy na směry dalšího rozvoje sociálních služeb.

Připomínkami získanými na veřejném setkání se budou zabývat jednotlivé pracovní skupiny v rámci připomínkovacího procesu a zapracují je do připravené koncepce, případně zveřejní, proč připomínky do stávající veze koncepce nezahrnuly.

Toto setkání se může uskutečnit i po detailním rozpracování Komunitního plánu sociálních služeb, ale v této fázi se jeví účelnější.

- *Připomínkování koncepce KPSS (veřejné vypořádávání připomínek) – dotvoření koncepce KPSS pro zastupitelské orgány města*

Důležité je, aby již tuto první verzi koncepce připomínkovali všichni poskytovatelé, kteří projeví zájem, zástupci zadavatele, kteří se v oblasti sociálních služeb pohybují další odborníci a nejširší veřejnost.

Připomínky k jednotlivým oblastem se shromažďují v pracovních skupinách, které je budou zařazovat do koncepce, jež bude předložena radě nebo zastupitelstvu. Ke každé připomínce pracovní skupina v zápisu uvede, zda byla v navržené koncepci zohledněna či nikoliv. Jestliže nebyly připomínka či námět zohledněny, je nutno uvést, proč se tak stalo.

Doplněné koncepce jednotlivých pracovních skupin opět sumarizuje koordinátor procesu tvorby komunitního plánu sociálních služeb a schválí řídicí skupina.

V tomto bodě procesu je vhodné vytvořenou koncepci Komunitního plánu sociálních služeb předložit ke schválení odpovědným orgánům města. K dopracování vlastního plánu zbývá hodně práce při rozpracování jednotlivých opatření. Je tedy dobré zajistit politickou podporu navrženým prioritám, dílčím cílům i opatřením.

- *Schválení koncepce KPSS zastupitelstvem (případně radou města)*

Řídicí skupina předloží koncepci rozvoje sociálních služeb rozšířenou o zpracované připomínky ke schválení zastupitelstvu, případně radě.

- *Rozpracování koncepce pracovními skupinami do podoby Komunitního plánu sociálních služeb*

Po schválení koncepce zastupitelstvem se budou jednotlivé pracovní skupiny věnovat dopracování akčních plánů pro svou oblast.

Opět je tuto problematiku možné řešit různými způsoby. Jedním z nich je využití kapacity jednotlivých pracovních skupin.

Podle mého názoru by práce by mohla vypadat následovně:

- a) Pro každé opatření skupina vytipuje subjekt a člověka, který by za ni mohl být odpovědný. (Příklad: opatření – rozšíření azylového domu pro matky)
- b) Zřizovatelem tohoto azylového domu je Charita – její zástupce si toto opatření vezme na starost a projekt rozpracuje: uvede, o kolik je třeba zvýšit kapacitu (to se objevilo pravděpodobně již v koncepci), potřebné zdroje – finanční, personální, materiální, a navrhne, jak by se tyto zdroje daly získat.
- c) V navrženém Komunitním plánu sociálních služeb se může po debatě v pracovní skupině objevit následující:
 - název priority
 - popis dílčích cílů, jejich současný a cílový stav
 - jednotlivá opatření, která povedou k naplnění dílčích cílů

Myslím, že k jednotlivým opatřením lze například uvést (podle typu opatření):

- popis opatření
- dopad opatření (například zlepšení kvality života matek v tísní)
- krátký popis stávajícího stavu a plánovaného stavu
- počet uživatelů v současné době (při stávajících službách)
- získanou kapacitu služby (například rozšíření počtu uživatelů)
- období realizace, příp. termíny jednotlivých etap výstavby
- kolik prostředků je třeba získat k realizaci a kde lze tyto zdroje získat
- materiální náklady (například přidělení nových prostor)
- osobní zdroje (například přijetí nových lidí)
- kdo bude za tento úkol odpovědný – kdo jej bude osobně hlídat z hlediska dalších příležitostí či ohrožení, které se mohou v období plánu objevit (není nutno jmenovitě uvést přímo do plánu)
- ukazatele úspěchu (například počet matek, které naleznou azyl v domově)
- *Schválení KPSS a způsobu jeho trvalé aktualizace řídicí skupinou*

Koordinátor procesu sestaví z plánů sociálních služeb pro jednotlivé oblasti zpracovaných pracovními skupinami Komunitní plán sociálních služeb a přidá kapitoly, které byly obsaženy již v koncepci (například úvod ke komunitnímu plánování, způsob tvorby plánu, využití metody, popis a shrnutí využitých analýz).

Materiál předloží ke schválení řídicí skupině.

Ta jej ještě doplní o způsoby sledování plnění plánu a způsoby pravidelné aktualizace.

Řídicí skupina musí stanovit jasné procesy vedoucí ke každoroční aktualizaci komunitního plánu sociálních služeb, určit roli koordinátora při aktualizaci atd.

Výsledkem je Komunitní plán sociálních služeb pro město.

- *Schválení KPSS a způsobu jeho aktualizace zastupitelstvem*

Jestliže o průběhu komunitního plánování sociálních služeb je trvale informován odpovědný politik a zároveň zastupitelstvo (či rada) schválilo první verzi koncepce rozvoje sociálních služeb i způsob jeho pravidelné aktualizace.

Na základě přijatého plánu by mělo být v následujících letech rozhodováno o přidělování prostředků z městského rozpočtu do oblasti sociálních služeb.

- *Pravidelná aktualizace Komunitního plánu sociálních služeb*

Rada bych zdůraznila, že komunitní plán sociálních služeb je materiál, se kterým je nutno trvale pracovat. K jeho aktualizaci by mělo docházet pravidelně (zpravidla jednou ročně). Proces aktualizace je podobný procesu tvorby původního komunitního plánu sociálních služeb včetně opakovaného širokého připomínkování ve městě. Opět bude třeba svolávat skupinu řídicí, konzultační i pracovní skupiny. Nastartovaný proces komunitního plánování nebude ukončen, ale bude pokračovat i nadále.

2.2 Spolupráce zadavatelů s poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli

2.2.1 Poskytovatelé

Poskytovatele spojuje náplň práce, poskytují sociální služby a případně poradenství. Skupina by měla postupovat podle smlouvy, případně jiného zavazujícího dokumentu a z nich vyplývajících práv. Poskytovatelé by měli zjišťovat potřeby uživatelů, navrhnout řešení a ovlivňovat rozhodování zastupitelů, radních, seznamovat se svou činností veřejnost formou nabídky služeb. Finanční prostředky by měli vynakládat efektivně a nabídku služeb zlepšovat dle reálných potřeb uživatelů. Jako skupina mají potřebu účastnit se jednání zastupitelů příslušného města o rozpočtu a výši finančních prostředků určených sociální sféře. Svými poznatky a zkušenostmi chtějí přispět k lepší informovanosti zastupitelů, zároveň ale v kontaktu s vedením města získávat informace o záměrech města.

Po snaze, jak poskytovatele rozdělit, jsem došla k rozdělení podle zaměření a cílové skupiny (jako jsou například senioři, mentálně postižení, mládež se sociálními patologickými jevy, žadatelé o azyl, bezdomovci, volnočasové aktivity, občanská poradna, rehabilitační stacionáře, poradna pro oběti násilí, projektové vyučování, vzdělávání profesionální i zájmové, psychologická mimo nemocniční léčba, léčba a prevence drogových závislostí, dobrovolnická centra, probačně resocializační práce atd.).

Mezi práva poskytovatelů patří rovné podmínky, právo ukončit poskytování služby, právo na kvalitní legislativu a na odměnu za práci. Mezi jejich povinnosti lze zařadit dodržování práv, standardů, filosofických východisek, zákonných a etických norem. (Cíl komunitního plánování – www. 2005).

Myslím, že u poskytovatelů je velmi důležité umění sehnat finanční prostředky, dále jsou to zkušenosti, znalost prostředí a uživatelů, flexibilita a kreativita, vytrvalost, odolnost a bojovnost, ochota vyjednávat – domluvit se a ochota měnit své služby. V neposlední řadě mít zpětnou vazbu, získat podporu veřejnosti a umět komunikovat nejen s ní, ale i se zadavateli a uživateli.

Velmi široké spektrum služeb této skupiny se samozřejmě liší ve zdrojích financování, v cílových skupinách, v úrovni služeb, což je dáno místem, zřizovatelem vzděláním, požadavky uživatelů atd.).

Podle mého názoru k silným stránkám poskytovatelů patří rozhodně chuť pracovat a tvořit, vzdělávat se, alternativní přístupy ke klientům, flexibilita, agilita, individuální přístup. Ke slabým stránkám závislost na dotacích a zadavatelích, ekonomická nejistota typická pro začátek roku, nejednotnost v úrovni poskytovaných služeb, vzájemná neinformovanost (duplicita služeb).

Vše je zaměřeno na uspokojování potřeb. Měla by se najít „společná řeč“ - vzájemné definování potřeb, přání, konsensus o tom, jak by mělo uspokojování potřeb vypadat.

Poskytovatelé jsou tedy ti, kdo služby provozují, prodávají, uskutečňují bez ohledu na to, zda se jedná o organizaci státní či nestátní, ziskovou či neziskovou. Mezi ně také zahrnujeme osoby pečující o své příbuzné a blízké (ačkoli jsou částečně též uživateli služeb). Poskytovatelé vytvářejí plány či projekty na zachování a rozšiřování svých zařízení, pracovních míst a služeb, které poskytují. Jejich cílem je udržet a rozvíjet svoje zařízení. Opírají se přitom o vlastní průzkumy potřebnosti svých služeb a spokojenost svých klientů (KPSS – www 2005)

Poskytovatelé soutěží na trhu o získání prostředků na udržení své existence především cenou a kvalitou služeb, které nabízejí. Obvykle sledují moderní trendy ve vývoji sociálních služeb, zvládají moderní metody řízení organizace a řízení kvality, dokáží vzájemně (i mezisektorově) velmi dobře spolupracovat – vědí, že spolupracující síť je silnější než osamocená organizace, dokáží vytvářet lobbyistické skupiny k prosazování vlastních zájmů a především nestátní organizace se často dokáží velmi pružně přizpůsobit změně poptávky. Poskytovatelé obvykle mají velmi dobrý přehled o finančních zdrojích na poskytování sociálních služeb. Mohou tedy přinést do místního systému sociálních služeb další finanční zdroje.

2.2.2 Zadavatelé

Zadavatele lze charakterizovat jako skupinu lidí zaměstnaných na daném obecním (městském) úřadě, případně jsou to přímo členové zastupitelstva, kteří koordinují a monitorují sociální služby, připravují komunitní plán, jsou prostředníkem mezi občany (skutečnými i potenciálními uživateli sociálních služeb), poskytovateli a politickým vedením města. Hájí zájmy obce a zájmy občanů. Usilují o maximální spokojenost občanů a uspokojení jejich požadavků na sociální služby. Zajímají je názory a potřeby občanů požadujících sociální služby.

Při práci na přípravě komunitního plánu by měli být v jednom týmu zastoupeni lidé, kteří umějí komunikovat, plánovat, mají ekonomické znalosti, znalost sociální problematiky. Od zadavatelů je očekáváno vytvoření plánu, analýzy toho, co od nich poskytovatelé a uživatelé potřebují a předložení této informace zastupitelstvu, vedení města. Dále také nalezení cesty, jak „naslouchat“ uživatelům a zajistit uspokojování jejich potřeb. Nezbytné je umění využít nabídky poskytovatelů a spolupracovat s nimi, koordinovat pokrytí všech potřebných služeb ve městě, podporovat vznik služeb nových, které vyplynou z požadavků občanů – uživatelů. Nutné je zajistit politickou podporu KP.

Myslím, že zadavatelé by měli být motivováni k inovacím, jsou komunikativní. Nabídnout mohou spolupráci, informace, zázemí, odborníky, finanční podporu.

Mezi jejich práva patří získávání odpovídajících informací, kontrolování správných využití poskytnutých finančních prostředků, právo nepodporovat nadbytečné a současně finančně nevýhodné služby. Na druhé straně jsou povinni dodržovat zákony, pracovní povinnosti, poskytovat informace občanům či vytvářet prostředí, ve kterém je místo na vyjádření potřeb a požadavků občanů.

Zadavatelé potřebují dobrou legislativu, pracovní tým, podporu vedení, metodické vedení, dobré rady, vazbu na rozpočet, kontaktní místo pro komunikaci, zpětnou vazbu i energii a motivaci. (KPSS – www. 2005).

K jejich silným stránkám určitě patří finance, vliv, technické zázemí, odbornost, odhodlání, kreativita. Ke slabým svázanost s legislativou, konservatismus, malá pružnost, chybějící zpětná vazba, špatný přenos informací ven, nedostatek času nebo svázanost s politickou vůlí.

Důležitý je konsensus všech zúčastněných - participace.

Zadavateli služeb jsou tedy především obce a kraje a volbami pověřeni zastupitelé - nesou hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb. Služby platí, zřizují, zadávají, organizují a dělají na ně výběrová řízení. Mají legitimní moc vzešlou z demokratických voleb. Rozhodováním o návrzích vzešlých z procesu KPSS jim dávají politickou legitimitu. Cílem zadavatelů je nakoupit občanům potřebné služby co nejkvalitnější a co nejlevněji – k tomu potřebují znát standardy kvality sociálních služeb, zdroje svého regionu, demografii, statistiky, atd. Jejich nejdůležitější úkol je zadávat „politickou zakázku“ - aktivně vytvářet a podporovat příznivou atmosféru k realizaci komunitního plánování. V optimálním případě je zadavatel více finanční manažer než zřizovatel sociálních služeb. (Komunitní plánování – www. 2004)

2.2.3 Uživatelé

Uživatelé jsou nesmírně různorodá společenská skupina (mladí lidé, rodiče a děti, senioři, zdravotně a mentálně postižení, psychicky nemocní, etnické skupiny, společensky nepřizpůsobiví, uprchlíci atd.). Tato skupina je v praxi jako celek neuchopitelná - nelze s ní jednat jako s celkem, ale jen skrze zástupce.

Osobně bych řekla, že je od nich očekáváno, že budou otevřeně a jasně hovořit o svých problémech, požadavcích, potřebách i přáních a budou přijímat služby jim nabízené. Nabídnout mohou nápady, ideje, myšlenky i praktickou pomoc a spolupráci se zadavateli, poskytovateli nebo mezi jednotlivými skupinami uživatelů. Potřebují ale pochopení, úctu, vážnost a respekt.

Mají právo, aby jejich požadavky byly vyslyšeny a podle možností uskutečněny, na odstranění bariér všeho druhu a také na konečné rozhodnutí o své osobě. Jejich povinností je veřejně říkat své požadavky, přání, připomínky a nezneužívat systém pomoci. Podílet se na životě komunity podle svých možností a možností komunity je pro ně právem i povinností.

Za silné stránky je považována osobní zkušenost se sociálním a zdravotním systémem, svépomoc (i organizovaná) a vědomí, že jsou jiní, ne horší! Za slabé bohužel malá mediální zdatnost, malá informovanost o síti služeb, počáteční pocit bezmocnosti a neschopnost integrace do větších celků (Cíl komunitního plánování – www. 2005)

Stojím za tím názorem, že ze všeho nejdůležitější je snažit se přenášet načerpané informace dál a neustále zlepšovat komunikaci. Poradenská činnost a informovanost, provázanost všech tří složek zadavatel – poskytovatel – uživatel. Budou-li schopni spolu mluvit a navzájem si naslouchat, je to první a zásadní krok .

Uživatelé jsou tedy ti nejdůležitější. V procesu KPSS mají uživatelé jedinečnou, nezastupitelnou a nenahraditelnou roli. Především jedině oni mohou poskytnout důležité informace o kvalitě sociálních služeb. Bez jejich účasti nelze hodnotit efektivitu sociálních služeb. Bez aktivní spolupráce uživatelů si nelze představit žádný systém, pro průběžný sběr informací o nově vznikajících potřebách.

2.3. Sociálně psychologické aspekty komunitního plánování obcí

(KPSS – www. 2005)

Městské a obecní samosprávy se stále častěji zajímají o komunitní plánování. Dostává se do jejich povědomí jako jedinečná metoda řízení a rozhodování. Lze ji použít jak pro vytváření koncepcí sociálních služeb, tak pro řešení dalších nejrůznějších problémů, s nimiž se komunita setkává. Metodika komunitního plánování není v našich zemích upravena žádnými obecně závaznými předpisy. Přesto, nebo možná právě proto, se nabízí jako účinná metoda pro naplnění §35(2) Zákona o obcích, kde se mj. praví: *Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů.*

Komunitní plánování můžeme z hlediska obce pojmout jako souhrnný název pro aktivní úsilí obce o dlouhodobé a průběžné zapojování veřejnosti do řízení záležitostí komunity, rozhodování o nich a jejich plánování. Spojení pojmů obec a komunita je však mnohdy zdrojem nedorozumění. Potíž je v tom, že komunita není pojmem správním ani legislativním. Je to pojem, který se váže především na aspekty sociálně psychologické, respektive sociologické. Je (volně řečeno) definována individuálním přihlášením se „přináležet“ k určitému regionu a jeho spoluobytelům. Má to mnoho společného s pojmy vlast, vlastenectví, patriotismus, se slovy „můj kraj“, „můj domov“, „sem patřím“. Znamená to, že komunita je pojem sociální, psychologický, sociologický. Její hranice zjistíme nikoli ze zákonů, ale jedině tím, že se budeme jednotlivých občanů ptát a podle jejich odpovědí hranice teprve mapovat. Členové komunity svou komunitu definují příslušností k určitému geografickému a správnímú místu. Základem komunity jsou aktivity jejích členů, které směřují v její prospěch.

Právě tím vzniká můstek, který může spojit legislativní uvažování samo/správních orgánů s legitimní subjektivitou komunity. V souvislostech komunitního plánování lze říci, že komunita je uzavřený sociální systém, jehož formálnímu zajištění (zastoupení) slouží obecní zastupitelstvo a úřad. Území komunity tedy „pokrývají“ obce (města) případně

jejich sdružení na základě dohod. Avšak proto mluvíme o komunitním a nikoli obecním plánování, aby byla jednoznačně zdůrazněna intersubjektivita obce a komunity.

Komunitní plánování tedy vychází z předpokladu, že komunita je subjekt plánování a rozhodování. Je postaveno na přesvědčení, že právě v obci a právě v souvislosti s rozhodováním vzniká ideální prostor pro naplnění podstaty zastoupení - být službou občanům. Tato příležitost je však do značné míry skryta pod nánosy tradic rozhodování o věcech veřejných.

Ty jsem shrnula zhruba do tří okruhů:

1) *Zacházení s časem*

Dobrý profesionál svého oboru - instalatér, lékař či politik - ví, že čím méně je času, tím je třeba zasahovat promyšleněji, úsporněji a dělat jen to skutečně nevyhnutelné. Naopak, podlehnutí zdánlivému nedostatku času vede k tendenci, co nejrychleji řešit co nejvíce věcí, která je prvním a základním znakem neprofesionality. V praxi to znamená bez řádné debaty velmi rychle přijímat prostomyslná, bohulibá a na první pohled žádoucí rozhodnutí, aby se pak nekonečně dlouho řešily negativní důsledky nepromyšlené ukvapenosti. Všichni to vidíme na překotně a nesoustavně přijímaných zákonech, které se neustále musí flikovat, aby byly funkční.

Ještě pořád neumíme vést profesionální, veřejnou a odbornou debatu. Tuto vlastní nevzdělanost zakrýváme jakousi prostonárodní báhorkou o tom, že my Češi máme schopnost dostávat se k výsledkům rychleji a příměji, než přes všechny ty nekonečné diskuse, které vidáme a slýcháme na Západě.

Ovšemže profesionální debata dovoluje přijmout rozhodnutí až po dlouhé době vyjasňování, ale takové rozhodnutí, které se nemusí ihned začít revidovat. Myslím, že je to příjemnější cesta, než opravovat důsledky příliš rychle přijatého rozhodnutí, i když obojí trvá stejně dlouho. Komunitní plánování je rozhodování s dlouhodobými výsledky a důsledky.

2) „Chci co mohu“ kontra „mohu co chci“

Domy s pečovatelskou službou se dnes staví nikoli na základě komunitního plánu rozvoje sociálních služeb, ale protože na ně ministerstvo pro místní rozvoj dává finanční příspěvek. Tato taktika: „chyt' příležitost za pačesy“, je stejná jako bylo nakupování za totality. Člověk musel koupit všechno, co náhodně bylo k mání, protože jindy k tomu nebyla příležitost. Takže na Mikuláše všichni stáli frontu na mandarinky a kupovali je nehledě na cenu, protože to byla jediná šance jak je dostat. Pravda, v supermarketu je tato taktika sebevražedná.

V sociální oblasti se při plánování a rozhodování mnohdy chováme stejně jako ve frontě na mandarinky - a tak se služby rozvíjejí nahodile, bez ohledu na cenu a bez ohledu na současnou realitu, kde v supermarketu lze nákupy plánovat předem.

„Chci co mohu“ (právě přivezli mandarinky!), je třeba zaměnit za „mohu, co chci“. To lze vidět za nákupy v supermarketu, kde cokoli, co chci, si mohu koupit. Jistěže je to podmíněno tím, jak na nákup získat peníze. A v tom je základní rozdíl, Za mandarinky se utrácelo bezhlavě, ať to stálo, co to stálo. Protože nebyla volba, tak se mrhalo. Kapitalista vidí peníze jinak: vždycky se dají sehnat, proto stojí za to s nimi zacházet efektivně. Komunitní plánování je především rozhodování o nákupech sociálních služeb pro občany. Jde o racionální chování na základě platných pravidel.

3) Zveřejnit se to smí, až to bude hotové

Strategie představit rozhodnutí až docela hotové, je hluboce zakořeněná. Je projevem neschopnosti zacházet s nejistotou jako nástrojem dorozumívání. Je stejná u učitelů staré školy, jako u úředníků a politiků.

Komunitní plánování je demokratické rozhodování za účasti veřejnosti.

Myslím, že je v této kapitole tedy opět nutné zdůraznit *zapojení veřejnosti*.

V dnešní realitě se mnoho úředníků a politiků podivuje nad tím, že veřejnost se nezapojuje do řešení věcí veřejných v míře, která by se mohla vůbec nějak projevit. Při zdůvodňování obvykle dojdou ke skeptickému obvinění veřejnosti, že k tomu po padesáti letech totality ještě nedorostla a že je nutno počkat. Jako kdyby už neuplynulo téměř 16 let od změny režimu! Jen výjimečně si někdo uvědomuje vlastní podíl na utváření možností, příležitostí k zapojení a především na vytváření důvodů, proč by se veřejnost zapojovat měla či neměla. A už téměř nikdo si neklade otázku: co jsem udělal dobrého, abych to změnil?

Je totiž až příliš jednoduché si říci, že ti druzí – v tomto případě veřejnost – ještě nejsou dosti zralí a na základě takového odsudku se o celou záležitost přestat starat. Naopak takovýto postoj je skvělou záminkou jak nadále setrvávat v tom, že se veřejnost nezapojuje a skvělou výmluvou, která zdůvodňuje nutnost se o věci starat sám, bez zapojování dalších, tedy jinými slovy skvělá záminka jak si dále udržovat a pěstovat moc, kterou člověku držení informací a rozhodovacích procesů poskytuje. V určitém smyslu držení informací je otázkou moci. Ten kdo drží informace je mocný. Znamená to, že informace a rozhodování na jejich základě patří pouze vybraným či vyvoleným a nejsou veřejným majetkem. Tato představa přežívá velmi mocně a vyjevuje se vždy znovu v nejrůznějších oblastech. Bez zapojení veřejnosti, nelze mluvit o komunitním plánování.

2.3.1 Zapojení veřejnosti do rozhodování

Myslím si, že průběh rozhodování by měl být jako férový, otevřený a demokratický. Během let se výrazně mění představy o míře otevřenosti a zapojení veřejnosti, které jsou nutné, aby veřejnost dané rozhodnutí přijala jako legitimní.

Snažila jsem se o rozlišení podle toho, v jaké fázi rozhodovacího procesu se zapojuje veřejnost a došla jsem ke 4 stupňům:

1. Informování veřejnosti - veřejnost je v tomto případě informována až po té, co rozhodnutí již byla učiněna. Je ve větší či menší míře seznámena avšak pouze s výsledky rozhodovacích procesů. Do jejich přípravy a průběhu nemá možnost se zapojit. V zásadě jde o jednosměrnou komunikaci, s výjimkou těch lidí, kteří se angažují ve veřejné politice.
2. Formalizovaná participace - příkladem mohou být systémy veřejných slyšení. Ta poskytují příležitost k veřejnému připomínkování před konečným přijetím rozhodnutí. Ale pro lidi, kteří se intenzivně o rozhodování zajímají to zůstává neuspokojivé. Především proto, že slyšení jsou pořádána až v závěru celého procesu rozhodování, po té, co mnoho s ním spojených menších rozhodnutí, již bylo učiněno a po té, co předkladatel dospěl k vnitřnímu přesvědčení o správnosti svého návrhu. Díky tomu ve chvíli slyšení jsou věci už tak daleko, že zbývá pouze minimum prostoru pro alternativy. Rozhodování se může buď celé zastavit nebo podpořit. Oponenti nemají jinou možnost, jak se vyjádřit, než oponovat celému projektu jako celku.
3. Konzultace s veřejností - příkladem mohou být veřejná připomínková řízení navrhovaných záměrů, nebo zapojení veřejnosti v tzv. strategickém plánování. Znamená to, že veřejnost je přizvána k formulování cílů na tématech předem daných. Připomínky a náměty slouží odborníkům k přiměřenějším závěrům, formulacím a pomáhají jim vychytnat slepá místa, na která nepomysleli. Je to první náznak postupů, které komunitní plánování rozvíjí.
4. Budování konsensu - je podstatou komunitního plánování. Představuje takové postupy, jimiž jsou zájmy, potřeby a hodnoty veřejnosti zapojovány do samo/správního rozhodování s cílem využít této dvojsměrné komunikace k nalezení dobrých a veřejností podporovaných rozhodnutí. V tomto procesu je veřejnost nejenom slyšena před přijetím rozhodnutí, ale je pro ni aktivně vytvářena příležitost ovlivňovat rozhodování od samotného počátku.

Můžeme tedy říci, že veřejnost má možnost ovlivňovat celý rozhodovací proces. Jistě ne každý program veřejné participace povede ke konsensuálnímu rozhodnutí. Ale každé takto pojaté rozhodování bude průhledně poskytovat v celém svém průběhu příležitost ovlivnit jeho výsledek. Samozřejmě, že ne všechna rozhodnutí všechny uspokojí, ale i

když některé skupiny nebudou s konečným rozhodnutím spokojené, otevřenost procesu rozhodování, průhlednost a férovost, posilují legitimitu tohoto rozhodnutí i u nesouhlasících.

Tuto kapitolu bych shrnula asi tak, že z hlediska sociálně psychologického je komunitní plánování obce *participace veřejnosti na demokratickém rozhodování*. To nutně od představitelů a zástupců obce vyžaduje reflexi vlastních postojů k otázkám rozhodování. Nevyhnutelně také vyžaduje, aby si přáli, že veřejnost bude do jejich rozhodování mluvit. Na to je jednoduché poznávací znamení. Pokud kdokoli z představitelů obce, státu či úřednictva opravdu chce slyšet názory veřejnosti, pak jej nepochybně napadne celá řada možností, jak to udělat, a další si zkonzultuje či najde. Pokud jej ale vidíte, jak se zarazil o otázku: „Jak tedy veřejnost zapojit?“, znamená to, že jeho proklamovaný zájem ještě nepřerostl v realitu.

3. PŘÍNOSY KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

3.1 Specifické přínosy komunitního plánování sociálních služeb

(KPSS – www. 5005)

3.1.1 Efektivní zvyšování dostupnosti sociálních služeb na místní úrovni

Specifické místní demografické a ekonomické podmínky každé obce, města nebo mikroregionu určují, jaké služby jsou v místě potřebné a jaké služby je možné z dostupných finančních zdrojů zajistit. Při komunitním plánování sociálních služeb jsou zohledňovány tyto místní podmínky v maximální míře a to zejména tím, že součástí plánování je:

1. zpracování socio-demografické analýzy a prognózy demografických změn. Je to jeden ze základních kamenů komunitního plánování sociálních služeb. Cílem je seznámit účastníky procesu s postupy vedoucími k získání popisu aktuální situace v regionu v sociální oblasti, s důrazem na mapování sociálních služeb. Analýzy vznikají v procesu komunitního plánování postupně. Zatímco demografické údaje se shromažďují a zpracovávají na začátku procesu, tak údaje pro analýzy prioritních oblastí se doplňují ve fázi plánování, po formulaci priorit.

2. analýza potřeb uživatelů služeb. Smyslem je podat základní informace a poskytnout systematicky uspořádaný nástroj k složitému procesu, jako je shromažďování dat, jejich zpracování a interpretace (vysvětlení). Zjišťování potřeb uživatelů služeb je obvykle nejslabším článkem analytické části komunitních plánů sociálních služeb v ČR. Paradoxně právě zjištěné potřeby uživatelů by měly být osou komunitního plánu. Důvodem je to, že techniky zjišťování potřeb uživatelů potřebují dostatečný znalostní základ z oblasti sociologie a kulturní antropologie. Při zjišťování potřeb je nezbytná spolupráce s odborníky. Důležitá je spolupráce s poskytovateli služeb (jen těžko uspějí např. mezi uživateli návykových látek či osobami ohroženými prostitucí atd. tazatelé, kteří se v terénu neorientují). Při zjišťování potřeb uživatelů musí zadavatel vytvořit podmínky k dodržení zákona č. 101/2000 Sb. - Zákon o ochraně osobních údajů.

3. široké zapojení místních aktérů v celém procesu plánování. Jedná se o zapojování a informování uživatelů, poskytovatelů, zadavatelů sociálních služeb a veřejnosti a jejich rozvinutí, prohloubení a provázání tak, aby bylo možné začlenit do plánovacích procesů všechny aktivní zájemce, klíčové osoby a ostatní širokou veřejnost z místního společenství.

4. analýza finančních toků v sociálních službách na místní úrovni.

Řekla bych, že tento systém zaručuje, že rozvoj sociálních služeb je řízen nejen potřebami a přáními uživatelů nebo poskytovatelů, ale také možnostmi obce a poskytovatelů financovat systém sociálních služeb.

3.1.2 Hospodárné využívání finančních prostředků v systému sociálních služeb

Finanční prostředky jsou v systému komunitního plánování určeny jen na ty služby, které jsou potřebné. K určení potřebností služeb slouží samozřejmě:

- analýza potřeb místních uživatelů služeb,
- zjištěné kapacity poskytovatelů služeb,
- stanovení priorit během strategického plánování. Jejich definování je klíčovou aktivitou v plánování, protože jejich výběr může zcela vyloučit některé oblasti života občanů z komunitního plánu pro nejbližší období. Je důležité, aby byla zvolena metoda, která umožní v maximální míře dosažení konsensu účastníků triády.

Jsem si jista, že hospodárnější využívání finančních prostředků plyne také ze spolupráce na poskytování soc. služeb, sdílení zdrojů, nebo vybavení. Tato spolupráce se v rámci komunitního plánování rozvine mezi poskytovateli sociálních služeb, nebo mezi obcemi (například v rámci mikroregionu). Ustanovení takové spolupráce by bez komunitního plánování trvalo mnohem déle, pokud by vůbec vznikla.

3.1.3 Transparentní a srozumitelné využívání finančních prostředků v systému sociálních služeb

Zapojení zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a široké veřejnosti do plánování způsobu, jakým budou využity finanční prostředky, posiluje transparentnost rozhodování. Jde zejména o to, že se účastníci komunitního plánování v průběhu plánování dozvídají nejen alokace prostředků, ale zejména jsou schopni a ochotni akceptovat důvody rozhodnutí. „Je-li veřejnost o průběhu plánovacího procesu a jednotlivých krocích postupu informována a má možnost se do něj aktivně zapojit, získává hlubší a ucelenější pohled na oblast sociálních služeb a postup při plánování i rozhodování o sociálních službách se stane průhlednějším. Jasně pozadí vzniku konkrétních návrhů, opatření a realizovaných aktivit přispívá k tomu, že jsou změny lépe přijímány a veřejnost má větší zájem se na nich podílet.

3.1.4 Pružná reakce na změny potřeb na místní úrovni

„Průběžným monitorováním“ což je naplňování stanoveného cíle i jednotlivých opatření, pravidelnou a důslednou aktualizací Komunitního plánu a cyklickým opakováním procesu plánování dochází k zachycení změn, které se v mezidobí objevily, a je tak možné na ně reagovat.

Monitorování a vyhodnocování plánu realizace priorit je plánovaná a strukturovaná činnost, se kterou je předem počítáno a za kterou odpovídají konkrétní osoby. Slouží k průběžnému ověřování shody mezi plánem a skutečným stavem realizace v předem daném nebo aktuálně vybraném okamžiku. Identifikuje včas vznik odchylek a tak předchází nebo zamezuje odklonu nebo zpoždění realizace aktivit od původního plánu. Iniciuje impulsy k řešení, redefinici a zlepšování dílčích aktivit a postupů. Získává, zpracovává a dále předává důležité informace Řídící skupině.

3.1.5 Přínosy plynoucí ze zapojení veřejnosti

Podstatou procesu komunitního plánování sociálních služeb je široké zapojení veřejnosti, jehož přínosy jsou pragmatické, ekonomické i sociálně-politické.

- **pragmatické**

- Získáte množství podkladních informací, námětů a připomínek, které lze bezprostředně využít pro zvýšení kvality dokumentů. Spolupráce účastníků v průběhu celého procesu komunitního plánování, setkávání, diskuse a konzultace pomáhají nalézat nová, originální řešení.
- Mezi občany se rovněž vždy nacházejí místní odborníci (každý expert někde bydlí), kteří obvykle zdarma poskytují kvalifikované odborné podněty. Z tohoto hlediska je zapojení místních obyvatel i finančně výhodné.
- Spolupráce s občany je možností, jak propojovat jednotlivé sféry společnosti. V případě komunitního plánu sociálních služeb jde především o propojení oblasti sociální, zdravotní, volnočasové, environmentální a ekonomické.
- Zapojením veřejnosti zmírníte případné oponenty. Odpůrci se tak stávají konstruktivními a to jim brání později dokument úplně zablokovat.
- Občané, kteří se účastní komunitního plánování, se pak aktivněji účastní i jeho realizace. V případě komunitního plánu sociálních služeb jde zejména o skupinu poskytovatelů sociálních služeb, které nejsou zřizovány obcí.

- **ekonomické**

- Včasné a kvalitní zapojení veřejnosti do rozhodování v konečném důsledku zrychlí připravovaný plánovací proces a ušetří prostředky, které by obec musela později vynaložit na požadované změny.
- Přínosem může i být i zjištění, že nesouhlas veřejnosti s plánovaným záměrem je příliš velký a jeho realizace by přinesla ekonomicky neúnosné náhrady.

- **sociálně-politické:**

- Všechna rozhodnutí vedení obce jsou potenciálně konfliktní, a zárukou bezkonfliktnosti není ani pouhý soulad rozhodnutí s právními a technickými normami. Z tohoto důvodu je velkým přínosem zapojení veřejnosti omezení tzv. „NIMBY syndromu“, což je zkratka anglického výrazu „Not In My Back Yard, česky „ne na mém dvorku“. Pokud se ve veřejnosti objevuje tzv. „NIMBY syndrom“, projevuje se to tím, že občané protestují a-priori proti jakémukoli navrhovanému rozhodnutí a z iracionálních důvodů nejsou ochotni přijmout technické argumenty. V případě

nezvládnutí situace může vzniknout i skupinová hysterie. „NIMBY“ tak může mít za následek odmítnutí záměru bez ohledu na jeho soulad s platnými předpisy a normami – bez ohledu na jeho správnost a prokazatelný přínos pro komunitu. Podrobné studium průvodních projevů a společenského pozadí „NIMBY syndromu“ přineslo jasný poznatek, že tento jev není vyvolán manipulací s občany, nýbrž jejich oprávněnou nedůvěrou v rozhodnutí, která nejsou dostatečným způsobem veřejně kontrolována. Zapojení veřejnosti a transparentní proces zajišťují veřejnou kontrolu a tím omezují „NIMBY syndrom“.

- Včasným a kvalitním zapojením veřejnosti získáte přirozenou cestou podporu mezi občany i zastupiteli pro svá rozhodnutí.
- Pokud budete plánovat potencionálně konfliktní záměry, díky zapojení veřejnosti bude přijetí konsensu pravděpodobnější. Na druhou stranu přínosem je i zjištění, že veřejnost s plánovaným záměrem nesouhlasí (viz ekonomické důvody).
- Získáte příznivý ohlas ze strany občanů, kteří oceňují otevřenost, iniciativu a transparentnost při přípravě klíčového dokumentu sociální politiky obce. Zvýšíte tak důvěru ve vedení obce u občanů, protože jste jim umožnili formulovat a sdělit své potřeby v sociální oblasti.

III. PRAKTICKÁ ČÁST

1. CÍL PRÁCE

Cílem této práce je zhodnocení procesu komunitního plánování na Mostecku a jeho srovnání s procesem komunitního plánování v regionu Ústí nad Labem na základě zvolených kritérií. Centrem mého zájmu však bylo zjistit i lidštější otázky, jako například, s jakým očekáváním účastníci do komunitního plánování vstupovali, v čem konkrétně vidí přínos komunitního plánování, jakou změnu by navrhovali apod.

1.1 Hypotézy

Pro své vlastní šetření jsem si stanovila tyto hypotézy :

Hypotéza 1. Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování do něj vstupovalo s kladným očekáváním.

Termín kladné očekávání zahrnuje očekávání kladné i spíše kladné, protože v dotazníkovém šetření byla použita pětibodová Likkertova škála, aby mohly být postiženy menší nuance ve výpovědích respondentů.

Tato hypotéza byla rozpracována do těchto pracovních hypotéz:

Hypotéza 1.1 Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování z řad poskytovatelů do něj vstupovalo s kladným či spíše kladným očekáváním.

Hypotéza 1.2 Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování z řad uživatelů do něj vstupovalo s kladným očekáváním

Hypotéza 1.3 Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování z řad zadavatelů do něj vstupovalo s kladným očekáváním

Hypotéza 2. Více než 50 % účastníků procesu komunitního plánování by v procesu komunitního plánování nepokračovalo.

1.2 Použité metody

Po prostudování literatury a dostupných zdrojů byla stanovena kritéria pro srovnávací analýzu. V rámci této analýzy byly použity techniky dotazníku a technika nestandardizovaných rozhovorů s účastníky komunitního plánování v regionu Most a Ústí nad Labem.

2. SROVNÁVACÍ ANALÝZA

Srovnávací analýza je metoda kvantitativního výzkumu, v které je silně zastoupena kvalitativní stránka.

2.1 Srovnávací kritéria

Stanovila jsem si následující srovnávací kritéria:

1. Charakteristika regionů
2. Proces komunitního plánování
3. Výstupy materiálního charakteru
4. Hodnocení účastníků
5. Zapojení uživatelů

V rámci srovnávací analýzy by jistě bylo vhodné srovnat i další stránky procesu komunitního plánování, jako je postoj Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky k procesu komunitního plánování nebo jeho roli, financování během celého procesu nebo financování služeb v obou regionech. V rámci této práce není však pro ještě širší srovnání dostatek prostoru a hlavně mnoho informací, potřebných pro zpracování témat zmiňovaných výše, má důvěrný charakter a je velice obtížné objektivní informace získat.

2.1.1 Charakteristika regionů

Pro charakteristiku regionu byly využity statistické údaje z května 2005. Region je chápán jako území bývalého okresu Most a území okresu Ústí nad Labem. Socio-demografická charakteristika regionu tvoří základ informací potřebných pro komunitní plánování.

Region Ústí nad Labem

Region Ústí nad Labem leží v Severočeském kraji Celý kraj je o rozlohy 5335 km². Počet obyvatel okresu je celkem 117 594, z toho 14 958 obyvatel je v předproduktivním věku (0 – 14 let), 61 503 v produktivním věku (15 – 59 let) a 17 398 v poproduktivním věku (nad 60 let). Průměrný věk obyvatel regionu je 39,0 let. Region Ústí nad Labem je převážně průmyslová oblast. Nejvíce, je zastoupen průmysl chemický, strojírenský, potravinářský, stavební, železniční, silniční a vodní. V roce 2004 se na území regionu narodilo 2895 dětí, z toho bylo 602 chlapců a 583 děvčat. Podle údajů cizinecké policie bylo v roce 2004 registrováno 2 185 cizinců. Nejčastěji byli zastoupeny menšiny ukrajinská, rómská, slovenská, ruská, polská či rumunská. Registrováni byli i příslušníci národů z Jihoafrické republiky, Konga, Nigérie a Ghany. (Český statistický úřad 2005)

V regionu Ústí nad Labem je 39 159 příjemců důchodů. Z tohoto počtu je 14 012 příjemců starobních důchodů, 5 380 příjemců invalidních důchodů, zbytek je tvořen vdovskými a sirotčími důchody.

Podle mého názoru je míra nezaměstnanosti v okrese Ústí nad Labem celkem vysoká, i když na Mostecku je situace mnohem horší. K 31.5. 2005 bylo na úřadu práce registrováno 8 574 uchazečů o zaměstnání, což činí 12,73% práceschopného obyvatelstva (67 352 obyvatel). Procento nezaměstnaných v regionu začíná klesat, region se přestává řadit k oblastem s nejvyšší nezaměstnaností v České republice. Ve stejném období bylo k dispozici 384 volných pracovních míst. Pro srovnání: Česká republika 9,6%, Praha 3,3 %, Most 21,8% - časový vývoj Ústí nad Labem 1993 - 3,06%, 1998 - 10,49%, 2001 - 14,08%, 2002 - 15,34%, 2003 - 14,85%, 2004 - 12,09%.

Vysoká nezaměstnanost výrazně ovlivňuje celkové ekonomicko - sociální klima regionu a ve své podstatě dává předpoklady nastartování ekonomického rozvoje, neboť region má dostatek disponibilní pracovní síly, byť převážně v kategorii nižší vzdělanostní úrovně. Příkladem je celkem rychlé vytvoření a obsazení stovek pracovních míst zahraničními investory v průmyslové zóně Severní Předlice.

Průměrná mzda zaměstnanců v České republice v roce 2003 stoupla na 16 917 korun měsíčně. V meziročním srovnání mzdy rostly o 6,8 procenta. Při mimořádně nízkém růstu

spotřebitelských cen za uvedené období (o 0,1 procenta) tak reálné mzdy stouply o 6,7 procenta. Obecně lze říci, že mzdy v ústeckém regionu jsou (stejně jako prakticky ve všech krajích republiky s výjimkou Prahy) pod průměrem republiky.

Ve městě je plně dostačující síť ambulantních zdravotnických zařízení všech oborů. Lůžková péče je zajištěna v krajské nemocnici s řadou špičkových pracovišť. Krajská Masarykova nemocnice je jednou z nejmodernějších v republice a nabízí specializovanou péči v potřebném rozsahu (1500 lůžek) nejen pro občany města, ale i pro rozsáhlou spádovou oblast celého kraje.

Město mělo jako první v republice propracovaný dlouhodobý plán komunitní péče a i díky tomu nadstandardně rozvinutou síť sociálních služeb, které jsou zajišťovány různými typy organizací (privátní, neziskové, státní).

Region Most

Tento region se také nachází v Severočeském kraji a jeho rozloha je 476 km² - značně menší než rozloha Ústí nad Labem. Do části obce patří Most, Starý Most, Čepirohy, Komořany, Rudolice, Souš, Velebudice a Vtelno. Celkový počet hlášených obyvatel v tomto regionu ke 30. 9. 2005 je 117 012, z čehož 35 124 ve věku 0 – 24 let, 41 312 ve věku od 25 – 49 let, 31 452 ve věku 50 – 74 let a 9 124 ve věku od 77 do 99 let. Průměrný věk obyvatel regionu je 38,34 let u mužů, u žen 40,1. (Městský úřad Most 2005)

Most je taktéž průmyslová oblast. Zastoupen je průmysl těžební, chemický, strojírenský, stavební, potravinářský, železniční, sklářský či vodní. Vodní plochy zabírají 287 ha a lesy 740 ha. Podíl zaměstnanců v průmyslu je 47,05 %, ve stavebnictví 7,12 % a ve službách 44,48 %.

Průměrná měsíční mzda v regionu se pohybuje kolem 14 852 ,- Kč. Lidí pobírajících důchod je kolem 14 151.

Na Mostecku je nezaměstnanost opravdu velmi veliká. Míra nezaměstnanosti je zde 21,22 %, přičemž podíl dlouhodobě nezaměstnaných (nad 6 měsíců) z celkového počtu uchazečů je 74,16 %.

Nejvíce zastoupené menšiny jsou moravská, slezská, slovenská, romská, polská či německá.

2.1.2 Proces komunitního plánování

ÚSTÍ NAD LABEM (cekape – www. 2004)

Proces komunitního plánování v Ústí nad Labem má kořeny na počátku 90. let. A to i přes to, že v této době byly pojmy jako je komunitní plánování, management či komunitní práce zcela neznámé nebo minimálně pro mnohé velmi abstraktní.

Od roku 1993 byl v Ústí nad Labem realizován *Projekt komunitní péče o duševně nemocné, drogově závislé a mentálně postižené*. Během čtyřleté fáze proběhla řada událostí, procesů, vznikly nové vztahy a role mezi institucemi a lidmi, kteří se procesů změn v komunitě účastnili. V této době ještě nelze mluvit o procesu komunitního plánování nebo procesu plánování péče, protože tyto pojmy se v České republice ustálily až v pozdější době.

Toto byla doba, která se ze zpětného pohledu jeví pro komunitní plánování jako stěžejní. Je to doba, kdy lidé z oblasti péče o duševně nemocné, drogově závislé a mentálně postižené pořádali konference, vzdělávací semináře, workshopy, vyjednávání, schůzky mezi zadavateli, podnikateli, diskuse, setkávání s politiky. Je to doba, kdy se utvářely základy a organizační struktury pro budoucí komunitní plánování. (Krbcová, Mašínová: 1998: 25)

Z počáteční potřeby poskytovatelů scházet se a řešit problémy na poli sociálních služeb se stal pevnější rámec a za jednotlivé oblasti sociální pomoci byly ustaveny programové skupiny. Vzniklo tedy sedm skupin zaměřených na následující problémové okruhy:

- oblast starých občanů,
- oblast duševního zdraví – duševně nemocní občané, drogově závislí občané, mentálně postižení občané,
- oblast dětí a mládeže,
- oblast zdravotně postižených občanů,
- oblast osob v přechodné sociální krizi,
- oblast etnických skupin a oblast nepřizpůsobivých občanů.

Tři roky pracovali členové skupin na bázi dobrovolnosti a neformálnosti. V roce 1994 se tento mechanismus zformalizoval. Jejich činnost je přímo napojená na Sociální komisi Rady města Ústí nad Labem a Radu města Ústí nad Labem.

V lednu roku 1994 vznikl písemný materiál Strategický plán Projektu komunitní péče o duševně nemocné, drogově závislé a mentálně postižené. V květnu téhož roku vznikl *Dlouhodobý sociální program Města Ústí nad Labem*. Tento materiál zůstal mrtvým dokumentem, ale vytvořil prostor pro systematickou spolupráci poskytovatelů sociálních služeb s Městem Ústí nad Labem. Ve stejném roce byla uzavřena *Dohoda o spolupráci mezi veřejnými institucemi* o realizaci *Projektu komunitní péče* a vznikla organizační struktura projektu. (Krbcová, Mašínová 1998: 38)

V roce 1995 vznikla Sociální komise Rady města Ústí nad Labem, protidrogová komise a kontaktní centrum a nové oddělení sociální práce Magistrátu města Ústí nad Labem. Ve stejném roce vznikla dohoda o spolupráci mezi neziskovou organizací – nadací Regionální fond - a samosprávou. Tato dohoda postavila nadaci do pozice oficiálního poradce Města Ústí nad Labem v transformaci sociálních služeb. Dohoda neobsahovala žádnou finanční podporu od Města Ústí nad Labem směrem k nadaci. V červenci 1995 odsouhlasila Rada města Ústí nad Labem a zastupitelstvo města strategický dokument *Zásady realizace Dlouhodobého sociálního programu Města Ústí nad Labem*. Tento dokument byl

předzvěstí systémového řešení sociálních služeb ve městě. Rozčlenil celek sociální sféry do sedmi oblastí sociální pomoci:

- péče o staré občany
- péče o duševní zdraví
- péče o děti a mládež
- péče o zdravotně postižené občany
- péče o občany v přechodné sociální krizi
- péče o etnické skupiny
- péče o nepřízpusobené občany

Pro každou oblast byla ustanovena skupina odborníků. Každá z nich rozpracovala pro příslušnou oblast grantové schéma. V rámci těchto vyhlášených grantů pak vypracovávají žadatelé o finanční příspěvek (poskytovatelé sociálních služeb) samostatné projekty.

Od února 1996 byl připravován *Projekt rozvoje sociálních služeb ve městě Ústí nad Labem*. Tento projekt byl původně zpracován na dva roky, později byl časově zkrácen na jeden rok a byl začleněn do programu PHARE Evropské unie za Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. (Krbcová, Mašínová 1998: 48)

Obsahoval čtyři etapy:

1. analýza potřeb a současné situace v oblasti sociálních služeb ve městě
2. zpracování návrhu cílového stavu
 - zpracování návrhu cílového stavu a modelu pro poskytování sociálních služeb v jednotlivých oblastech sociální pomoci
 - zpracování návrhu pro financování a řízení, tj. plánování rozhodování, koordinaci a vyhodnocování sociálních služeb z pohledu města Ústí nad Labem

3. ověřování modelových řešení v oblastech duševního zdraví a starých občanů a zavádění výše popsaných návrhů do praxe
4. zpracování manuálu popisujícího použitou metodologii (proces) a dosažené výsledky.

V únoru 1997 byla založena nevládní organizace Centrum komunitní práce, kde je město Ústí nad Labem zastoupeno jako právní subjekt. Ve všech etapách vývoje Centra komunitní práce byly a jsou členy správní rady nebo členy revizní komise představitelé Magistrátu města Ústí nad Labem, Úřadu práce v Ústí nad Labem nebo Okresní správy sociálního zabezpečení. Jeho hlavním posláním je práce s komunitou a změna sociálního systému v Ústí nad Labem.

Ve stejném roce byla uzavřena dohoda o spolupráci mezi veřejnoprávními institucemi a nevládními subjekty, to znamená konkrétně mezi Městem Ústí nad Labem, ústeckým Úřadem práce, Okresní správou sociálního zabezpečení a Centrem komunitní práce na realizaci „Projektu rozvoje sociálních služeb ve městě Ústí nad Labem“ a jeho následnou implementaci. Dále byla uzavřena Dohoda o spolupráci mezi městem Ústí nad Labem a Centrem komunitní práce, které se stalo garantem pro realizaci projektu. Město Ústí nad Labem se zavázalo k finanční podpoře tohoto projektu po období trvání smlouvy.

V září 1997 byl zahájen *Projekt rozvoje sociálních služeb v Ústí nad Labem*. Kdyby nebylo připraveno společenské prostředí, v němž změny probíhají již od roku 1991, nemohl by se projekt v takové míře a v takovém rozsahu vůbec uskutečnit. (Krbcová, Mašínová 1998: 52)

V rámci přípravné fáze projektu rozvoje sociálních služeb vznikly standardy spolupráce v komunitě, které „mapují“ základní témata změn, a to jak v přístupech k poskytovatelům, tak v praxi institucí a v pohledu na význam vytváření plánů. Je možné je chápat jako definování funkcí systému. Každý z následujících standardů odpovídá jedné funkci systému komunitního plánování:

- Komunikace a spolupráce

- Kultivace prostředí a vzdělání
- Koordinování sociálních služeb
- Zhodnocování potřeb komunity a sociální analýza
- Zajištění kvality péče
- Vyhodnocování kvality a efektivity služeb
- Plánování sociálních služeb
- Financování sociálních služeb
- Práce s informacemi a jejich zveřejňování (Krbcová, Mašínová 1998: 54)

První etapa projektu směřovala k navržení modelu pro informační systém města, který by poskytoval kvalitativní i kvantitativní informace o sociální oblasti. Zahrnovala:

- 1) Sběr a vyhodnocení dat o typu, rozsahu a nabídce sociálních služeb a o potřebách uživatelů.

Mezi nejvýznamnější nástroje pro sběr a vyhodnocení informací, jež byly využity během projektu patří:

- dotazník pro poskytovatele sociálních služeb
- dotazník pro představitele institucí v regionu
- SWOT analýza
- dotazník pro uživatele péče v oblasti duševního zdraví

Výstupem z těchto aktivit bylo vytvoření databáze – přehledu o poskytovaných službách v regionu obsahující údaje o finančních zdrojích, klientech a nabízených službách. Dotazník pro představitele institucí v regionu vypovídal o představách, názorech a očekáváních představitelů, institucí a politiků v regionu. SWOT analýza poskytla informace o tom, co je třeba v regionu posílit, čeho je možno využít a čeho je nutné se vyvarovat při budování služeb. Podněty, které vznikly z vyhodnocení dotazníků pro

uživatelé péče, byly zformovány do dokumentů odsouhlasených Radou města. V těchto dokumentech je ustanoveno, že uživatelé péče jsou členy Sociální komise Rady města, klientské týmy posuzují kvalitu péče v zařízení poskytující sociální služby.

2) Analýzu finančních toků do sociálních služeb

Výstupem analýzy finančních toků do sociálních zařízení či organizací v regionu byl přehled typů a velikostí finančních toků do regionu. Informace byly získávány z veřejně přístupných zdrojů a přímými rozhovory s představiteli institucí, které se na financování služeb podílejí.

3) Analýzu rozhodovacích mechanismů města Ústí nad Labem

Výstupem analýzy bylo zmapování existujících rozhodovacích procesů dotýkajících se sociálních služeb z pohledu Města Ústí nad Labem. Analýza byla zaměřena na tyto údaje:

- rozhodující osoba
- osoba připravující podklady pro vydání rozhodnutí
- typy pokladů
- příklady možných konečných rozhodnutí

4) Vytvoření katalogu sociálně-zdravotních služeb města Ústí nad Labem pro veřejnost

Katalog je od roku 1997 aktualizován a vydáván každým rokem v textové a internetové online podobě. Internetová adresa katalogu je <http://www.usti-nl.cz/KATALOG/>

5) Vytvoření první strategie pro opakovaný sběr dat a identifikování potřeb komunity v sociální sféře – byl vytvořen informační systém pro Město Ústí nad Labem

6) Byla identifikována rozvojová strategie služeb pro jednotlivé oblasti sociální pomoci

V druhé etapě projektu byly řešeny tyto problémy:

1) Společné plánování v sociální sféře

K vytvoření plánu sociálních služeb bylo nutné zformalizovat vztahy mezi poskytovateli, subjekty, které se podílejí na financování péče a odbornou veřejností, například zdravotní rada není ze skupiny poskytovatelů, ani zadavatelů.

Během projektu byla ve spolupráci s britskými experty zpracována metodika vytváření komunitního plánu péče. Cílem tvorby komunitního plánu bylo na základě znalosti současného stavu a potřeb komunity v sociální oblasti vytvořit prostor pro dohodu zapojených subjektů o tom, co jsou priority v sociální oblasti, co a jakým způsobem bude uděláno k jejich naplnění. Zároveň vytvořit podmínky pro dosažení cílů a priorit a přispět k ustanovení a zprůhlednění role institucí. Mají-li být naplněny cíle tvorby, musí zároveň probíhat mapování a zhodnocení potřeb, koordinování jednotlivých subjektů zapojených do procesu plánování, formulování společně sdílených priorit a provázání s finančními zdroji.

Nejprve byl vypracován návrh komunitního plánu a ten byl připomínkovan na konferencích, v knihovnách a na informačních místech. Připomínky byly zapracovány do návrhu a byl vytvořen komunitní plán komunitní péče. Priority, definované v tomto plánu, byly začleněny do rozpočtu Města, rozpočtu okresního úřadu, rozpočtu úřadu práce a rozpočtu školského úřadu. (Krbcová, Mašínová 1998: 56)

Během jednoho roku, kdy probíhal *Projekt rozvoje sociálních služeb v Ústí nad Labem*, se v rámci tvorby komunitního plánu konaly workshopy na tato témata:

- situační analýza oblasti sociální pomoci – září 1997
- mapování potřeb klientů - září 1997
- potřeba u klientů – říjen 1997

- specifické a individuální potřeby – listopad 1997
- typologie služeb a zařízení – leden 1998
- propojení potřeb a služeb – únor 1998
- optimální model péče v horizontu dvou až tří let – březen 1998
- propojení péče, typů týmů a řízení – duben 1998
- identifikace priorit v rozvoji sociálních služeb – květen 1998
- role programových skupin, institucionalizování změn – září 1998

2) Koordinace sociálních služeb

Koordinátorem procesu plánování, řízení a financování sociálních služeb je Město Ústí nad Labem. To uzavírá dohodu o spolupráci s veřejnoprávními institucemi, které se rozhodly účastnit se procesu plánování, a ty jsou sdruženy ve „Skupině pro dohodu.“ Koordinace probíhá na úrovni jednotlivých oblastí sociální pomoci, poskytovatelé sociálních služeb jsou sdruženi dle jednotlivých oblastí do koordinačních programových skupin. Koordinační skupiny jsou poradními orgány sociální komise. Z koordinačních skupin jsou voleni manažeři péče a ti jsou sdruženi do managerské skupiny. Tento tým vytváří komunitní plán, zpracovává návrhy financování sociálních služeb, zpracovává a vyhodnocuje a předává informace koordinačním skupinám, „Skupině pro dohodu“, Sociální komisi Rady města Ústí nad Labem. Sociální komise má funkci: iniciační, koordinační, rozpočtovou, plánovací, informační.

- 3) Zapojení uživatelů a poskytovatelů do procesu rozhodování
- 4) Ustanovení spolupráce veřejnoprávních institucí v regionu
- 5) Propojení spolupráce veřejnoprávních institucí a poskytovatelů
- 6) Ustanovení tvůrce sociální politiky města

7) Stanovení míry samostatnosti a odpovědnosti organizací zřizovaných Městem Ústí nad Labem

8) Způsob mapování potřeb uživatelů a způsob plánování sociální péče

Souhrnně je nazýváno termínem *management péče*. Management péče nově vymezuje přístup k potřebám člověka, které klade do středu zájmů všech zainteresovaných stran. V rámci tohoto postupu existuje přímá návaznost mezi mapováním potřeb a zajišťováním služeb. (Welch 1999: 87)

9) Způsob hodnocení a zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb

Během roku 1997 – 1998 vypracovaly pracovní skupiny Regionální standardy kvality péče – Pracovní standardy péče domovů pro seniory. Zároveň byly ustanoveny tyto kontrolní orgány kvality péče:

- *Inspekční tým pro posuzování kvality péče na úrovni Města Ústí nad Labem* je organizačně začleněn pod tajemníka Magistrátu města a pracuje jako poradní orgán Rady města Ústí nad Labem a Sociální komise Rady města Ústí nad Labem. Je složen ze zástupců poskytovatelů i uživatelů.
- *Grémium ředitele pro posuzování kvality na úrovni jednotlivých poskytovatelů péče* je organizačně začleněno pod vedoucího pracovníka zařízení a pracuje jako poradní sbor ředitele zařízení a partner pro inspekční tým Města Ústí nad Labem. Je složený z poskytovatelů, uživatelů a jejich rodinných příslušníků.
- *Rady uživatelů pro hodnocení kvality péče* pracují jako tým i pro zpětnou vazbu poskytovatelů zařízení. Zástupce tohoto týmu pracuje v grémiu ředitele. Tento tým vydává pravidelné ústní nebo písemné vyjádření uživatelů k péči, která je jim poskytována.

10) Způsob vyhodnocení efektivity sociálních služeb

V průběhu roku trvání projektu byly odborné veřejnosti představeny postupy a techniky vyhodnocování efektivity, byla ustanovena skupina pro efektivitu ze zástupců poskytovatelů služeb, zástupců Města a zástupců Centra komunitní práce. Byly navázány vztahy s Univerzitou J. E. Purkyně v Ústí nad Labem a s univerzitou ve Velké Británii, která se efektivitou sociálních služeb výzkumně zabývá.

- 11) Způsob nejefektivnějšího financování sociálních služeb, které jsou potřebné pro konkrétní osoby s postižením a způsob nahrazení současné praxe, kdy jsou financována zařízení
- 12) Strategie rozvoje sociálních služeb do budoucna v jednotlivých oblastech sociální pomoci

První představa o službách komunitní péče vznikla v průběhu Projektu rozvoje sociálních služeb v Ústí nad Labem, Rada města pak přijala dokumenty, které vytvořily rámec pro změny, které jsou nastíněny v prvním komunitním plánu péče. (Krbcová, Mašinová 2003)

V průběhu roku 1997 – 1998 přijala rada Města v souvislosti s Projektem rozvoje sociálních služeb v Ústí nad Labem tyto dokumenty:

- Zřizovací listiny organizací se sociálním zařízením
- Výstupy z Projektu rozvoje sociálních služeb v Ústí nad Labem
- Postavení sociální komise Rady města Ústí nad Labem
- Postup přípravy a projednávání rozpočtu a rozpočtová skladba pro sociální sféru
- Principy a hodnoty, ze kterých vycházejí změny sociálního systému města Ústí
- Standardy péče Domovů pro seniory
- Vyhodnocení kvality a efektivity sociálních služeb

- Komunitní plán péče
- Koordinace sociálních služeb z pozice Města Ústí nad Labem
- Postavení, role a jednací řád Sociální komise Rady města Ústí nad Labem
- Realizace Projektu rozvoje sociálních služeb v Ústí nad Labem a implementace výstupů z projektu do sociální oblasti
- Kvalita péče v sociálních službách a vyhodnocení efektivit sociálních služeb
- Návrh nového kapitolního třídění rozpočtu pro jednotlivé oblasti sociální pomoci

Návrh komunitního plánu péče vznikl v roce 1999. (Krbcová, Mašínová, Polesný 2003)

V listopadu 1999 proběhla konference multidisciplinárního týmu za účelem zahájení připomínkovacího procesu Návrhu prvního komunitního plánu. Probíhal tisk a distribuce návrhu na předem stanovená kontaktní místa. Byli zapojeni zástupci regionálních médií za účelem zvýšení informovanosti občanů o zpracování návrhu a o připomínkovacím řízení. Proces konzultací prvního komunitního plánu péče ve městě Ústí nad Labem probíhal čtyři měsíce od 1. listopadu r. 1999 do 1. března r. 2000. Celý proces konzultací byl veden písemnou formou. Všechny písemné připomínky byly zpracovány a vydány v materiálu „Proces konzultací 1. Komunitního plánu péče“. Vždy je uvedeno jaká připomínka byla zapracována do 1. Komunitního plánu péče a jaká nikoliv. Byly uvedeny důvody, proč připomínka nebyla zapracována a jaké bude její následné řešení.

Skupina pro dohodu – Stálý výbor pro sociální sféru odsouhlasila, že proces konzultací bude veden s těmito cílovými skupinami:

1. Jednotliví partneři ve Skupině pro dohodu – Stálém výboru pro sociální sféru
2. Jednotlivé koordinační skupiny za 9 oblastí sociální pomoci (oblast péče o staré občany, o dlouhodobě duševně nemocné občany, o osoby ohrožené drogou, o mentálně

postižené občany, o děti a mládež, o zdravotně postižené občany, o osoby v přechodné sociální krizi, o etnické skupiny, o nepřízpůsobivé občany)

3. Jednotlivé odbory Města Ústí nad Labem - Odbor sociálních věcí, Odbor sociální práce, Odbor městských organizací a služeb
4. Sociální komise Rady města Ústí nad Labem
5. Konzultace s politickými kluby
6. Konzultace s uživatelskými skupinami
7. Prostřednictvím internetu a ve spolupráci s médii konzultace s občanskou veřejností

Po ukončení procesu konzultací v měsíci březnu byl draft komunitního plánu péče zpracován do finální verze a předložen Radě města Ústí nad Labem, jednotlivým členům Skupiny pro dohodu a ministrowi práce a sociálních věcí k finální konzultaci. V dubnu a květnu r. 2000 byl 1. Komunitní plán péče vytištěn a byla zpracována jeho zkrácená verze, která byla distribuována široké veřejnosti.

Proces konzultací 1. Komunitního plánu péče vedli pracovníci Centra komunitní práce, o.s. Ústí nad Labem v součinnosti s managery koordinačních skupin a Městem Ústí nad Labem.

Připomínkový proces a diskuse byly nakonec prodlouženy do června roku 2000. Písemné připomínky a postřehy z pracovních jednání s představiteli správy a samosprávy, se zástupci ministerstev v České republice, s politiky, se zástupci uživatelů se týkaly všech aspektů návrhu komunitního plánu. V procesu konzultací byly nejasně vymezeny kompetence subjektů a účastníků a to komplikovalo rychlé zpracování některých připomínek, proto bylo svoláno jednání náměstka primátora Mgr. Jelínka, vedoucího odboru sociální práce a zástupců Centra komunitní práce a byly kategorizovány typy připomínek a způsob, jak rozhodovat o jejich zpracování. Připomínky, které vyžadovaly změnu formulace, byly v kompetenci koordinačních skupin. Připomínky, které navrhovaly dílčí změnu opatření v plánu péče, byly v kompetenci koordinačních skupin. Připomínky zásadního charakteru, které navrhovaly zrušení opatření nebo navrhovaly nové opatření

nebo změnu střednědobého cíle nebo vyžadující pro zpracování další rozbor legislativy, byly v kompetenci Sociální komise Rady města Ústí nad Labem a Stálého výboru pro rozvoj sociální sféry. Většina připomínek byla zpracována do konečné verze prvního komunitního plánu péče.

(Centrum komunitní práce – www 2004)

Od července do prosince roku 2000 byly připomínky zaevidovány a zpracovány do Návrhu komunitního plánu a současně probíhalo zpracování komunitního plánu do konečné podoby pro tisk. Od prosince téhož roku do května 2001 byl projekt zpracováván do programu Evropské unie PHARE – přeshraniční spolupráce - na tisk plánu péče a překlad jeho části do německého jazyka. V červnu 2001 byl první komunitní plán vytištěn v úplném znění v českém jazyce a byl distribuován.

Komunitní plán péče se snaží ukázat směr pro rozvoj sociálních služeb a programů ve městě v letech 2001 - 2003. Během tohoto období pokračovalo dále setkávání všech účastníků komunitního plánování. Každý rok je znovu zpracováván dotazník pro poskytovatele zdravotně-sociálních služeb. Návržnost se pohybuje kolem 90%. Informace jsou zpracovány do databáze a ta poskytuje informace o počtu klientů, o finančních prostředcích poskytnutých z rozpočtu města, o počtu lůžek a podobně. Z těchto zpracovaných údajů vzniká přehled o zabezpečení jednotlivých služeb, o nejslabších místech v systému. Díky informačnímu systému vzniká každé dva roky Katalog sociálně zdravotních služeb. Ten usnadňuje odborníkům i laikům přístup k potřebným informacím.

V rámci komunitního plánu každá koordinační skupina připraví realizační plán, který obsahuje priority, cíle a opatření stanovené v komunitním plánu. Poskytovatelé pak předkládají své projekty dle podmínek a osnovy schválených v orgánech města a vědí, jaké priority jsou vytýčené, pro nadcházející období. Město tyto projekty shromáždí a postoupí je k posouzení do koordinačních skupin a manažerského týmu. Ty projekty ohodnotí dle předem stanovených kritérií a orgány města na základě předchozího vyhodnocení provedou rozdělení finančních prostředků.

Dalším nástrojem aktivní sociální politiky města je tak zvaný Zásobník projektů. Přibližně čtyřikrát do roka vyhlásí Sociální komise termín na přijímání projektů, které obsahují rozsáhlejší záměry ze sociální sféry, například rozvoj lidských zdrojů a jsou určeny pro předložení na vnější sociální zdroje. Realizátoři těchto vybraných záměrů pak dostanou finanční příspěvek od města na vypracování těchto projektů. Tímto město podporuje získávání finančních prostředků z vnějších zdrojů a tím podporuje rozvoj sociální sféry v regionu.

V souvislosti se zjišťováním potřeb v komunitě dochází k přesným zjištěním potřebnosti jednotlivých služeb. Tím může dojít k útlumu a zániku nepotřebných služeb a rozvoji těch potřebných. V Ústí nad Labem byla prostřednictvím SWOT analýzy zjištěna potřebnost azylového bydlení. V téže době město provozovalo městskou ubytovnu, v rámci které nebyly ale poskytovány žádné další, byť potřebné, sociální služby. Proto se městské zastupitelstvo rozhodlo tuto ubytovnu zrušit a podpořit finančním příspěvkem vznik nové služby zabezpečované některou z již fungujících neziskových organizací.

Na podzim rok 2002 zahájilo Centrum komunitní práce Ústí nad Labem vzdělávací program v oblasti komunitního plánování s názvem Zapojení neziskových organizací v České republice do tvorby komunitních plánů péče. Cílem tohoto programu bylo zapojení a vzdělání nevládních neziskových organizací, zástupců místních samospráv a zástupců státní správy v oblasti tvorby komunitních plánů péče, a to v souladu s návrhem Zákona o sociálních službách Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky. Pro tento program bylo vybráno pět měst: České Budějovice, Litoměřice, Ostrava, Karlovy Vary a Pardubice. (Centrum komunitní práce 2003)

Nejproblematictější momenty procesu komunitního plánování v Ústí nad Labem není možné z dostupných zdrojů určit.

MOST

Zde bych nejprve ráda přiznala zdroje informací. K následujícím zjištěním a informacím jsem došla po několika rozhovorech a konzultacích s vedoucím Odboru péče o dítě – Mgr. Jiřím Burešem a dále také panem Hurtem – farářem, který se o toto téma hodně

zajímá, a účastní se všech schůzek týkajících se komunitního plánování. Pomohly mi jejich přednášky a také některé jejich soukromé zápisy ze schůzí (rukopisy).

A hned na počátku bych ráda poznamenala, že komunitní plánování v Mostě se zdaleka nedá srovnat s komunitním plánování v Ústí nad Labem. Nejvýraznějším rozdílem je, že v Ústí nad Labem je celý proces zcela fungující a již delší dobu je publikovaný Komunitní plán v knižní podobě. Komunitní plánování v Mostě je stále ve vývoji.

První snahy o započetí komunitního plánování v Mostě vznikly v roce 2003 a to snahou několika poskytovatelů a také ve spolupráci s bývalým okresním Úřadem. Proč to vyšumělo ani nevím, asi taky proto, že okresy zanikly.

Zájem o komunitní plánování vznikl znovu poté, co byl schválen Program rozvoje města Mostu, což je strategický plán města, jehož součástí je též komunitní plánování. Tento plán byl schválen zastupitelstvem dne 21. června. 2004. V něm jsou diskutovány hlavní směry, kam by se mělo město ubírat. Jedním z hlavních bodů tohoto plánu – jedním z hlavních cílů je podporovat rozvoj komunitního plánování zejména v oblasti sociálních a psychosociálních služeb. Cílem bylo zejména:

- zjištění požadavků představitelů města Mostu, zajištění podpory tvorby plánu,
- zjištění poskytovatelů sociálních služeb na Mostecku,
- zjištění cílových skupin a jejich velikost.

Později také:

- vyvolání poptávky v místě plánování,
- projednání zadání v politických kruzích,
- příprava a schválení principů a hodnot,
- tvorba organizační struktury realizačního týmu.

Na tomto strategickém plánu spolupracovaly neziskové organizace působící v Mostě a na Mostecku, Krajský úřad Ústeckého kraje, Úřad práce Most, Okresní správa sociálního zabezpečení Most, Všeobecná zdravotní pojišťovna.

Objevily se tendence k počátku komunitního plánování. Jako první se toho ujal Odbor péče o dítě, sociální prevence a zdravotnictví, respektive člověk, který pracoval na rozvoji sociální oblasti, má nejvíce kontaktů a především zkušeností.

Na podzim 2004 poslal Mgr. Bureš, vedoucí Odboru péče o dítě, sociální prevence a zdravotnictví jeho zástupkyni Ing. Novákovou na několikadenní školení o tvorbě komunitního plánování do Ústí nad Labem. Ta pak připravila materiály pro první velké setkání komunitního plánování, kterého se zúčastnili především poskytovatelé sociálních služeb a také samozřejmě zadavatelé.

Toto velké setkání proběhlo dne 26. ledna. 2005. Paní Nováková předložila všem účastníkům několik materiálů týkajících se komunitního plánování a během setkání vše prezentovala. Poskytla:

- demografické statistiky,
- materiály sloužící k vysvětlení pojmu a procesu komunitního plánování a Komunitního plánu,
- pracovní plán pro tvorbu Komunitního plánu sociálně-zdravotní péče
- seznam organizací přihlášených do komunitního plánování,
- přihláška k zapojení se do procesu komunitního plánování sociálně zdravotní péče Statutárního města Mostu (přikládám v příloze č. 2)

Demografické statistiky se týkaly především rozdělení obyvatelstva podle pohlaví a věkových skupin, podle rodinného stavu a pohlaví, podle nejvyššího ukončeného vzdělání, dále také podle ekonomické aktivity obyvatelstva a nakonec podle národnosti.

V materiálech sloužících k vysvětlení pojmu a procesu komunitního plánování a Komunitního plánu prezentuje především:

- co je to komunitní plánování sociálně zdravotní péče,
- jaké skupiny se na tvorbě Komunitního plánu podílejí,
- 5 kroků k tvorbě plánu,
- jaké má komunitní plánování přínosy,
- ustanovení a naplnění organizační struktury.

Ráda bych nyní osvětlila, co naplňuje organizační strukturu. Jsou to:

- pracovní skupiny, ve kterých jsou poskytovatelé podle jednotlivých druhů sociálních nebo zdravotních služeb,
- koordinační skupina, jejíž členy jsou vybraní či zvolení zástupci z jednotlivých pracovních skupin
- Mgr. Bureš za Odbor péče o dítě, sociální prevence a zdravotnictví

Pracovních skupin je 5:

- 1) zdravotně, tělesně a mentálně postižení
- 2) přechodná krize, drogy
- 3) senioři, zdraví občanů
- 4) děti a mládež
- 5) národnostní a etnické minority.

Jako hlavní přínosy komunitního plánování Ing. Nováková uvedla:

- získání nových zdrojů, získání nových nápadů, možností nové spolupráce, nových zdrojů financování,

- systém sociálních služeb – služby odpovídají zjištěným potřebám,
- lepší hospodaření s finančními prostředky – peníze budou vynakládány na takové služby, které obyvatelé skutečně potřebují,

Dále předložila *pracovní plán pro tvorbu Komunitního plánu sociálně zdravotní péče*. V něm šlo především o schůzky poskytovatelů, schůzky pracovních skupin a schůzky koordinačních skupin.

Hlavními úkoly bylo:

- vytvoření návrhu dotazníků pro občany a poskytovatele,
- vyhodnocení dotazníků a na základě jejich vyhodnocení tvorba prvních návrhů Komunitního plánu,
- sestavení katalogu stávajících služeb sociálních nebo zdravotně sociálních,
- tvorba dalších návrhů,
- distribuce návrhu plánu mezi občany, připomínkové akce,
- tisk Komunitního plánu,
- a na závěr jeho distribuce.

V organizacích přihlášených do komunitního plánování jsou zapojeni (připomínám, že všechny organizace se nacházejí na území Mostecka):

Skupina č. 1 – Zdravotně, tělesně a mentálně postižení

1. Městská správa sociálních služeb
2. Občanské sdružení Rytmus
3. Území organizace svazu diabetiků
4. Centrum pro zdravotně postižené ÚK
5. Svaz postižených civilizačními chorobami
6. Územní organizace Svazu tělesně postižených
7. AMA – společnost onkologických pacientů
8. Svaz neslyšících a nedoslýchavých

Skupina č. 2 – Přechodná krize, drogy

1. Emauzy ČR
2. Probační a mediační služba ČR
3. Diakonie ČCE
4. Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy v Mostě
5. Kojenecký ústav Most
6. Most k naději

Skupina č. 3 – Senioři, zdraví občanů

1. Městská správa sociálních služeb
2. Městská policie Most
3. Oblastní charita Most
4. Hospic v Mostě
5. Agentura zdravotních sester – Domácí péče
6. AMA – společnost onkologických pacientů

Skupina č. 4 – Děti a mládež

1. Městská správa sociálních služeb
2. Městská policie Most
3. Probační a mediační služba
4. Oblastní spolek ČČK Most
5. Viktor s.r.o.
6. Pobočka Diakonie církve bratrské v Mostě
7. Dům dětí a mládeže
8. Oblastní charita Most
9. Centrum volného času v Mostě
10. Krušnohorské centrum pro rodinu a soc. péči
11. Pedagogicko-psychologická poradna Most

12. Fond ohrožených dětí
13. Dům romské kultury
14. Středisko výchovné péče Most

Skupina č. 5 – Národnostní a etnické minority

1. Viktor s.r.o.
2. Oblastní charita
3. Krušnohorské centrum pro rodinu a sociální péči
4. Dům romské kultury
5. Komunitní centrum Chánov
6. Klub národnostních menšin, Magistrát města Mostu
7. Věra Rybáková, koordinátorka pro národnostní menšiny
8. Sdružení Romů města Mostu

Nyní bych ráda toto první velké setkání shrnula a krátce zrekapitulovala. Ing. Nováková prezentovala připravené materiály ke komunitnímu plánování – neprobíhala diskuse!!! Všichni byli seznámeni s tím, co Komunitní plán je a jaký je pro Most harmonogram jeho tvorby. Před ukončením prvního velkého setkání byla všem zúčastněným rozdána *příhláška k zapojení se do procesu komunitního plánování sociálně zdravotní péče Statutárního města Mostu*, v níž bylo také napsáno, do jaké z pěti skupin se daný poskytovatel hlásí. Podle mého názoru je velmi důležité zdůraznit, že nejtěžší na celém procesu je samozřejmě získání uživatelů. Na tomto setkání se však objevily i maminky několika postižených chlapců, které se zapojily do práce první skupiny – jak jsem již uvedla – skupina č. 1 – Zdravotně, tělesně a mentálně postižení.

Z předloženého plánu se splnilo pouze to, že se začaly scházet skupiny. Ty se zabývaly především Programem rozvoje města Mostu, tím, co v něm schází, co se opravdu uskutečnilo, v čem je tedy naplňován a tak podobně. Dále se skupiny soustředily na tvorbu a připomínkování dotazníku pro uživatele a širokou veřejnost. Jeho konečná verze nebyla plně dokončena, neboť jeho finální zpracování měl dělat sociolog. K tomu bohužel scházel dostatek finančních prostředků.

V dubnu začala probíhat práce na žádosti o grant. Žádost byla podána na SROP = Společný regionální operační program, fond Evropské unie, jenž přispívá například na strukturální změny, podporu turismu a na rozvoj sociální oblasti. Podání této dotace však v prvním kole z formálních důvodů neuspělo.

V létě byl přizván Mgr. Peniška, který začal dávat věcem určitý řád. Jako jeden z mála měl zkušenosti s fungujícím Komunitním plánem (z Prahy 12 – Modřan). Myslím, že velmi důležité je zdůraznit, že se angažuje také náměstek primátora Mgr. Weiss, jenž poskytuje politickou podporu, komunitní plánování obhajuje a prosazuje před Radou a zastupitelstvem města.

V té době došlo k určitým drobným změnám v názvech. Jak jsem již uvedla, původně se skupiny poskytovatelů a zadavatelů jmenovaly Pracovní skupiny a vedoucí těchto skupin byli součástí tzv. koordinační skupiny. Z Pracovních skupin byly udělané Koordinační, neboť koordinují vždy určitou sociální oblast a vedoucí těchto skupin plus několik dalších osob tvoří Řídící tým. Pracovní skupiny jsou ty, které dočasně budou vytvořeny vždy ke splnění určitého krátkodobého cíle.

Abych uvedla příklad, právě je vytvořena jedna Pracovní skupina, která se zabývá metodikou komunitního plánování v Mostě. Obsahem je řízení projektu komunitního plánování sociálních služeb v Mostě, čímž se myslí například definování projektových cílů, plánování nástrojů časového plánování, řízení nákladů, organizování projektového týmu, vzdělávání projektového týmu. Dále samozřejmě sledování průběhu projektu, přijímání jeho změn a řešení problémových situací. Nejdůležitější je proces komunitního plánování sociálních služeb v Mostě, což zahrnuje proces popisu aktuální situace sociálních služeb v Mostě, tvorbu komunikačního systému komunitního plánování, zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb a jejich zdrojů. Nezbytný je proces plánování koordinace a rozvoje sociálních služeb a na závěr hodnocení realizace a efektivity komunitního plánování.

Jak jsem zjistila, úkolem Řídícího týmu je především:

- vytvořit nástroje řízení a kontroly komunitního plánování,
- zajistit zdroje (lidské, časové, finanční, materiálové) potřebné pro realizaci Komunitního plánu,
- řídit projekt komunitního plánování,
- metodicky řídit ostatní účastníky komunitního plánování,
- zajišťovat a řídit informace potřebné pro komunitní plánování, komunikovat se všemi účastníky komunitního plánování a dalšími důležitými subjekty a osobami,
- vzdělávat potřebné účastníky komunitního plánování, případně potřebné vzdělávání zprostředkovat.

Shrnout to tedy mohu tak, že vlastní práce na Komunitním plánu byly v Mostě zahájeny v lednu 2005. Zahájení se zúčastnilo 36 organizací, které vytvořily 5 pracovních tématických skupin. S 24 poskytovateli sociálních služeb byla uzavřena dohoda o partnerství na realizaci Komunitního plánu. Každá z pěti Pracovních skupin už měla čtyři nebo pět schůzek. Při nich se zabývaly přípravou dotazníku pro děti a mládež, ten už byl distribuován do škol a nyní započal jeho sběr. Dále přípravou dotazníku pro dospělé uživatele sociálních služeb. Jeho návrh bude ještě před distribucí konzultován se sociologem. Práce na Komunitním plánu intenzivně pokračují. Z externích organizací se do nich zapojila rovněž Vysoká škola finanční a správní či Vyšší odborná škola sociálně právní.

Podle mého názoru je v současné době nejdůležitější zatím poslední učiněný krok, který směřuje ke tvorbě komunitního plánu, a tj. tzv. *Druhé veliké setkání komunitního plánování Statutárního města Mostu*. Toto setkání se konalo dne 20. září 2005 a přítomni byli – zjednodušeně řečeno – všichni, kdo se na vytvoření plánu podílejí. Tam byl ke schválení předložen *POPIS PROJEKTU* ke Komunitnímu plánu sociálních služeb v Mostě vytvořený Řídicím týmem.. Myslím, že nezbytně nutné je zmínit, že schvalovací proces probíhá takovým způsobem, že všichni dosáhnou konsensu, v případě neúspěchu rozhodne hlasování prostou většinou hlasů a poté už vše závisí na určitých vyšších příslušných orgánech.

Konsensuální dohody bylo dosaženo, projekt byl tedy předložen Krajskému úřadu, rozhodovat bude Odbor regionálního rozvoje.

Nyní bych ráda ve stručnosti tento projekt popsala.

Účelem projektu je efektivní plánování sociálních služeb v regionu za účelem dosažení vyváženosti a dostupnosti těchto služeb všem občanům v co nejvyšší kvalitě.

Mezi cíle projektu patří:

- vytvořit jednotný kvalitní systém sociálních služeb, který bude dostupný, bude odpovídat potřebám občanů, bude pružně reagovat na změny jejich potřeb,
- umožnit občanům podílet se na rozvoji sociálních služeb,
- zajistit efektivní ekonomické plánování sociálních služeb a vytvořit rovné podmínky pro všechny poskytovatele těchto služeb s cílem co nejlépe využívat dostupné zdroje,
- pomocí efektivně fungujících sociálních služeb navracet lidi postižené sociální exkluzí, nebo ohrožené sociální exkluzí, do většinové společnosti a na trh práce.

Za účastníky komunitního plánování v Mostě jsou považováni představitelé státní správy a samosprávy a představitelé státních a vládních institucí působících v Mostě, představitelé dalších institucí zřizujících či přispívajících na sociální služby v Mostě. Ti působí jako *zadavatelé*. *Poskytovateli* jsou odborníci poskytující psychosociální služby v Mostě. Občané žijící v Mostě, pro které jsou sociální služby určeny vystupují jako *uživatelé*.

Pro představu, jak vypadá časový harmonogram projektu, jsem ho přiložila do přílohy č. 3.

Cílové skupiny projektu jsem analyzovala v následující tabulce:

Analýza cílových skupin projektu

Skupiny uživatelů sociálních služeb	Koordinační skupiny KP
občané se zdravotním postižením občané s mentálním postižením dlouhodobě duševně nemocní občané	Zdravotně, tělesně a mentálně postižení
osoby ohrožené drogou občané v přechodné sociální krizi dlouhodobě nezaměstnaní občané občané společensky nepřizpůsobení	Přechodná krize, drogy
senioři dlouhodobě nemocní	Senioři, zdraví lidu
děti a mládež	Děti a mládež
národnostní a etnické menšiny	Národnostní a etnické menšiny

Tab. č. 1: Analýza cílových skupin projektu

Chtěla bych poznamenat, že uvedené pořadí není žebříčkem priorit města Mostu a jeho nejbližšího okolí. Odpověď na otázku potřeby rozvoje služeb v jednotlivých oblastech sociální pomoci by měl dát právě připravovaný Komunitní plán. Specifikace cílových skupin je však nezbytná především jako výchozí bod pro vytvoření jedné z nejvýznamnějších organizačních složek podílejících se na komunitním plánování ve městě. Jsou to koordinační skupiny odborné veřejnosti (diferencované právě na základě cílových skupin), které svojí systematickou činností tvoří nosný pilíř celého projektu.

Obecnými předpoklady projektu je samozřejmě soulad se Společným regionálním operačním programem, se strategiemi udržitelného rozvoje ČR, Plánem rozvoje města Mostu i Ústeckého kraje. Poté je to samozřejmě ochota zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů spolupracovat na Komunitním plánu, dále zapojení zadavatelů, poskytovatelů a médií do informačního systému komunitního plánování a podpora Komunitního plánu státní správou a samosprávnými institucemi.

Všichni účastníci komunitního plánování nepochybně přemýšlejí o přínosech tohoto projektu. Pro *žadatele* je to výhradně vypracování Komunitního plánu. To umožní městu Most a přilehlým obcím plnit úkoly, které pro ně vyplývají ze základních legislativních norem, které jsou závazné pro působení místní samosprávy v ČR. *V zákoně ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení)* ukládá *paragraf 2 odstavec 2* obcím na území naší

republiky: „*Obec pečuje o veškerý rozvoj svého území a o potřeby svých občanů, při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem vyjádřený v zákonech a jiných právních normách*“. To však lze plně realizovat pouze na základě dokonalé znalosti výchozího stavu, stanovení cílů, výběru efektivních metod a zajištění cest k získání potřebných finančních prostředků.

Kvalitně vypracovaný Komunitní plán může kromě řešení sociálních problémů občanů přinést i ekonomický přínos. Práce s dětmi, mládeží či společensky nepřizpůsobivými občany přináší snížení škod způsobené jejich kriminalitou.

Zjistila jsem také, že v rámci projektu postupně vznikne jedno nové pracovní místo – zástupce vedoucího projektu Komunitní plánování sociálních služeb, které bude pokračovat i po realizaci projektu, převezme koordinaci komunitního plánování a bude rozšířeno o poradenství pro neziskový sektor, zaměřené na získávání finančních zdrojů umožňujících rozvoj sociálních služeb dle Komunitního plánu.

Největší přínos z projektu musí mít samozřejmě *cílové skupiny*. Tito občané jsou ve velké míře zcela závislí na pomoci společnosti. Neznalost a nepochopení jejich specifických potřeb jim často přináší zcela neřešitelné problémy. Komunitní plán nejenže objektivně jejich problémy zanalyzuje, ale zároveň navrhne aktivity směřující k jejich řešení. Zároveň prověří veškeré možnosti k zajištění podmínek pro realizaci těchto aktivit (ať již z pohledu finančního, technického či personálního).

A jaký přínos vše může mít pro obec, region či stát? Povinnosti obce, kraje i státu vůči občanům jsou dány na všech stupních jednoznačně hovořící legislativou (/zákon o obcích, zákon o krajích. Ústava, Listina základních práv a svobod). Odstranění či zmírnění handicapů, začleňování postižených občanů do společnosti na základě rovných příležitostí pomůže vytvářet pozitivní sociální klima v celé společnosti, na základě rovných příležitostí může vytvářet pozitivní sociální klima v celé společnosti.

Důležitým cílem je sociálně postižené osoby v případě možnosti navrátit na trh práce. Tyto úkoly nelze plnit bez kvalitních informací o skutečných potřebách a problémech

jednotlivých skupin obyvatel. Komunitní plánování je jednou z cest, jak znalosti a pochopení této problematiky dosáhnout.

Spolupráce správních, politických, odborných a altruisticky orientovaných neziskových organizací přináší i další velice významný prvek. Posílení pozic neziskového sektoru v procesu rozhodování znamená též rostoucí úlohu občanské společnosti a tím nárůst demokracie v celé společnosti.

Každý z cílových uživatelů a stejně tak i každý zájemce o informace z oblasti sociální politiky bude moci využít alternativního zdroje informací, jejichž základním zdrojem bude přehled kompletních dokumentů v tištěné formě i na webových stránkách města.

Pro závěrečné shrnutí projektu mohu uvést, že projekt si tedy klade za cíl vypracovat Komunitní plán pro zajištění sociálních služeb občanů statutárního města Mostu a jeho okolních obcí. Výslednými produkty tohoto projektu budou následující dokumenty (v tištěné i elektronické podobě):

- Metodika komunitního plánování
- Katalog sociálních služeb
- Doplněná demografická studie
- Komunitní plán
- Dodatek ke Komunitnímu plánu
- Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb
- Analýza zdrojů financování poskytovatelů služeb

Podle mého názoru je velmi důležité předejít riziku neochoty aktivní spolupráce uživatelů a to osvětou, vytvořením informačního systému, otevřením informačních míst či pořádání seminářů a konferencí. Proti nedostatečné komunikaci managementu Komunitního plánu a komunálních politiků je možné to, že budou poskytovány informace místní samosprávy o vývoji Komunitního plánu nebo lze průběžně získávat politickou podporu aktéry Komunitního plánu. Největším problémem je asi neinformovanost

veřejnosti o komunitním plánování. Nejlepším řešením je informační systém komunitního plánování, diseminace, medializace a publikace.

Statutární město Most disponuje rozsáhlým technickým zázemím, které může být zčásti využito i pro potřeby projektu. Při realizaci projektu budou částečně využity některé kanceláře v budově magistrátu i v Klubu národnostních menšin (nizkoprahové zařízení spravované městem), k dispozici je připojení k Internetu i telefonní síti. Setkávání jednotlivých koordinačních skupin se může uskutečnit v zasedacích místnostech magistrátu.

A jak je to se zajištěním finančních zdrojů? Je předpokládáno, že projekt bude financován v rámci programu SROP – opatření 3.2 Podpora sociální integrace.

2.1.3 Výstupy materiálního charakteru

Výstupy materiálního charakteru vznikaly v průběhu celého procesu komunitního plánování v obou regionech. V této kapitole nejsou zahrnuty novinové články, zprávy z jednání a zápisy ze zasedání jednotlivých komisí, kterých by bylo velké množství, ale je velmi nesnadné je získat. V příloze č. 2 přikládám dva z novinových článků pro příklad. Z Ústí nad Labem nebyly pro účely této práce k dispozici zápisy z jednání jednotlivých subjektů.

Z komunitního plánování v Ústí nad Labem se mi podařily zjistit tyto materiální výstupy:

- Komunitní plán péče (popisuje potřeby, zdroje v komunitě a rozvoj sociálních služeb v lokalitě)
- Manuál k projektu rozvoje sociálních služeb ve městě Ústí nad Labem (vznikl v září 1998, představuje, jehož záměrem bylo nalézt způsob, jak dosáhnout kvalitního a efektivního poskytování sociálních služeb).
- Katalog sociálně-zdravotních služeb regionu Ústí nad Labem (informační adresář zařízení poskytujících sociální služby)

- Mapování a management péče (směrnice pro odborníky z praxe)
- Zapojení neziskových organizací v České republice do tvorby Komunitních plánů péče (materiál prezentující průběh komunitních plánování v jednotlivých městech, která se zúčastnila vzdělávacího programu organizovaného Centrem komunitní práce v Ústí nad Labem)
- Standardy péče Domovů pro seniory
- Výstupy z Informačního systému sociálních služeb v regionu Ústí nad Labem
- <http://www.cekape.cz>

Komunitní plán z regionu Ústí nad Labem je dosti propracován. Ráda bych ho nyní alespoň v krátkosti představila. Lze předpokládat, že stav jeho propracovanosti odpovídá délce doby, po kterou byl komunitní plán utvářen a také zkušenostem, které tvůrci komunitního plánu mají například se strategickým plánováním.

Komunitní plán je též přizpůsoben čtenářům, kteří nejsou odborníci v sociální sféře. Termíny, kterým neporozumí, mohou vyhledat na jeho konci ve slovníčku pojmů. Struktura plánu je velmi přehledná. Jednotlivé oblasti (v rámci kterých působí koordinační skupiny) jsou rozděleny následovně: popis oblasti a potřeby cílové skupiny, přehled zařízení v této oblasti a základní data o těchto zařízeních, členové koordinační skupiny za jednotlivé oblasti a kapitola Čeho chceme dosáhnout. Tato kapitola je členěna do cílů a opatření a ty jsou ještě více rozebrány – charakteristika opatření, předpokládaný dopad, předpokládané finanční náklady a předpokládaný počet klientů.

Za výstupy komunitního plánování v Mostě lze prozatím považovat:

- Zápisy s jednotlivých setkání skupin, ty je možno nalézt na internetových stránkách města v diskusi a položce „Kronika KP“ (přikládám do přílohy č. 4)
<http://www.mumost.cz/radnice/index.htm?fr2=odborpdspz/komunitni/obsah.htm>
- Dalším výstupem je samotný popis projektu, který by se měl v budoucnu realizovat.
- Hlavními výstupy projektu bude Katalog sociálních služeb Mostecka, dotazník pro veřejnost, analýza zdrojů poskytovatelů, doplněk k demografické analýze, Komunitní plán a Doplněk ke Komunitnímu plánu.

Shrnutí: Množství a kvalita jednotlivých materiálů odpovídá délce doby, po kterou komunitní plánování ve vybraných regionech probíhalo.

2.1.4 Hodnocení účastníků

V rámci tohoto srovnávacího kritéria byla využita technika dotazníkového šetření. Vyhledávání účastníků stěžoval fakt, že skupiny se v průběhu procesů komunitního plánování měnily a není možné určit naprosto přesný celkový počet osob účastnících se procesů komunitních plánování v obou regionech.

V regionu Most jsem oslovila 32 osob a v regionu Ústí nad Labem 48 osob. V Ústí nad Labem mi byla nabídnuta pomoc v Centru komunitní práce. Lidé byli osloveni s prosbou o vyplnění dotazníku. Kopie tohoto dokumentu je v příloze č. 1.

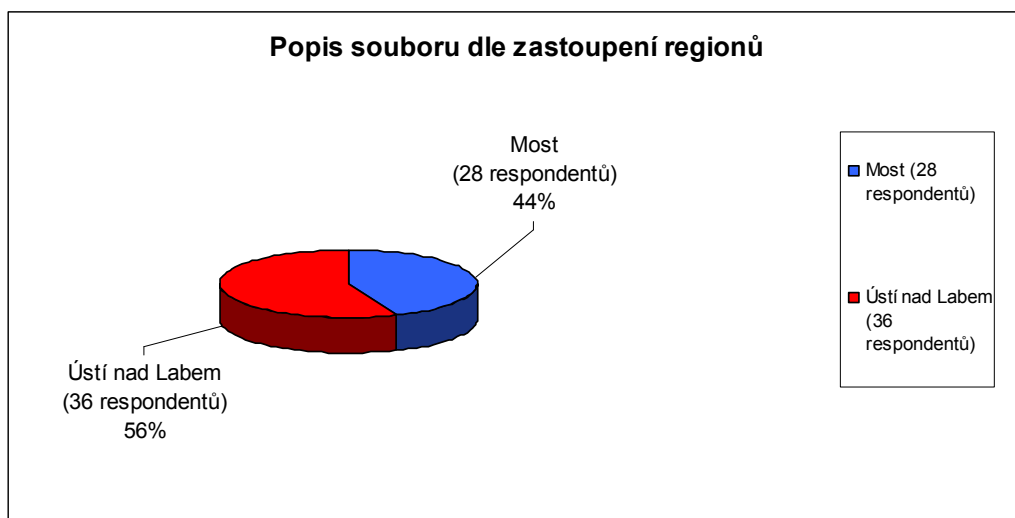
Zpracovaných dotazníků mi bylo vráceno 36 za Ústí nad Labem, a 28 za Most.

Návratnost činila v regionu Most 87,5 %, v druhém z regionů to činilo 75 %.

U všech sloupcových grafů v této kapitole je na ose y znázorněn absolutní počet klientů.

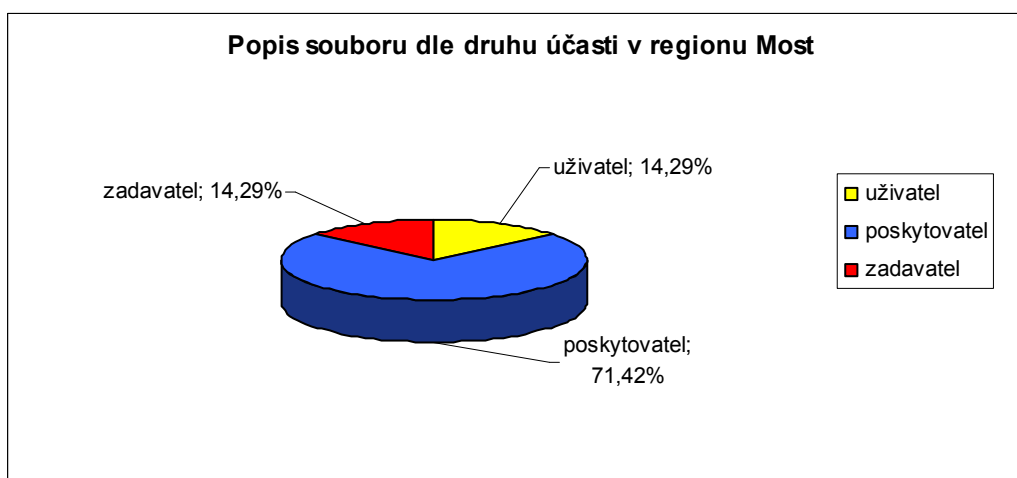
Otázky dotazníku byly formulovány formou výpovědí, jejichž dokončení volil respondent z nabízených možností. Výpovědi jsou v následujícím textu uvedeny vždy na začátku rozboru jedné otázky.

První otázka dotazníku (*Účastnil(a) jste se procesu komunitního plánování v regionu...*) byla zaměřená na zjištění regionu, z kterého účastník pochází. Možnost Most označilo 28 respondentů, možnost Ústí nad Labem 36 respondentů. (viz obrázek č. 1)

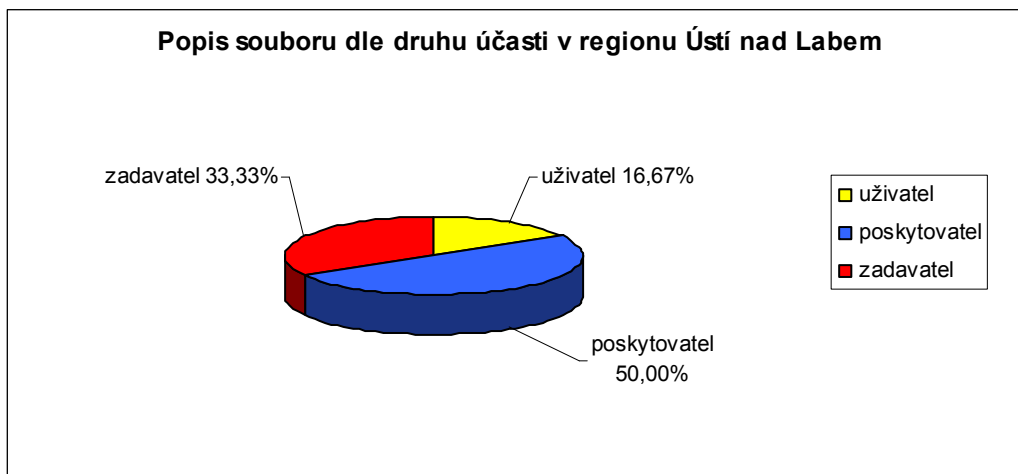


Obrázek č. 1: Popis souboru dle zastoupení regionů. Zdroj: vlastní

Cílem druhé otázky (*Účastnil(a) jste se procesu komunitního plánování jako...*) bylo zjištění skutečnosti, zda účastník procesu pochází z řad uživatelů, poskytovatelů nebo se komunitního plánování účastní jako zadavatel. Následující grafy (viz obrázek č. 2 a č. 3) ukazují, jakým způsobem byla v tomto výzkumu zastoupena jaká část respondentů v souvislosti s příslušností k regionu Most nebo Ústí.



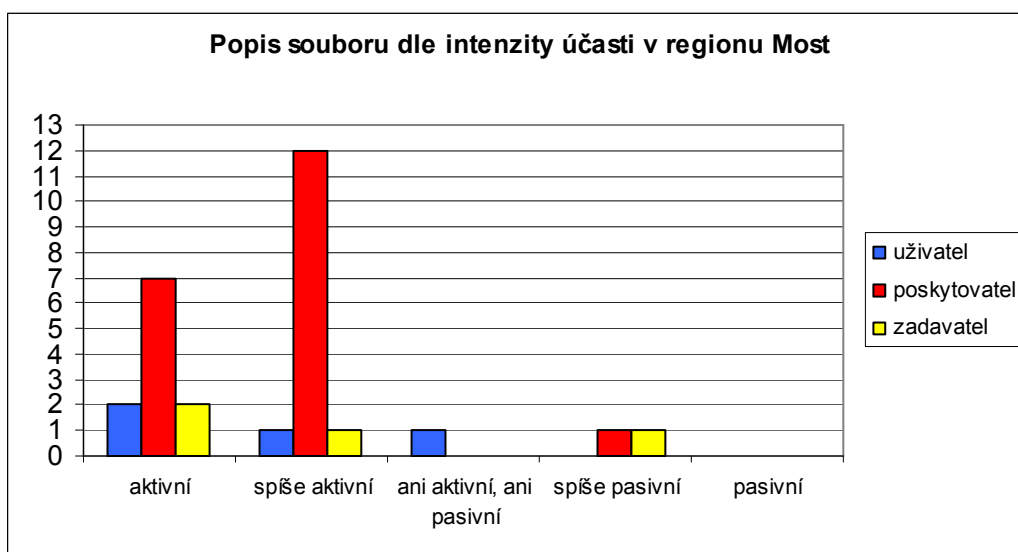
Obrázek č. 2: Popis souboru dle druhu účasti v regionu Most. Zdroj: vlastní



Obrázek číslo 3: Popis souboru dle druhu účasti v regionu Ústí nad Labem. Zdroj: vlastní

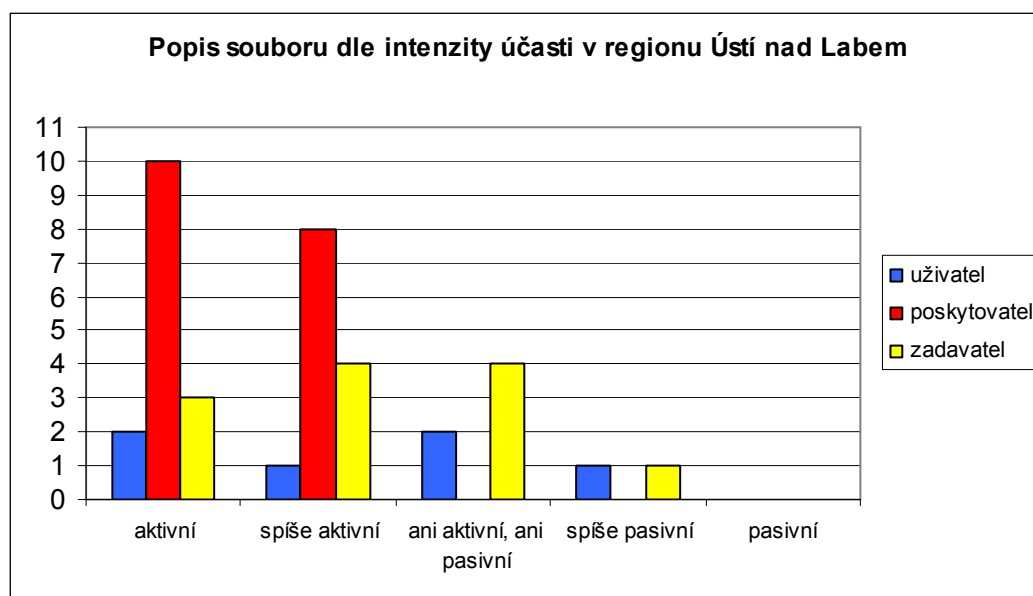
V obou regionech dotazník vyplnilo největší množství poskytovatelů a nejmenší počet je uživatelů.

Ve třetí otázce (*Vaše účast na procesu komunitního plánování byla...*) hodnotili respondenti, zda jejich účast v procesu byla aktivní, spíše aktivní, ani aktivní, ani pasivní, spíše pasivní nebo pasivní. (viz obrázek č. 4 a č. 5)



Obrázek č. 4: Popis souboru dle intenzity účasti v regionu Most. Zdroj: vlastní

V mosteckém regionu byli aktivní poskytovatelé, ale také uživatelé. Nejvíce respondentů z řad poskytovatelů (19) označilo možnost aktivní a spíše aktivní. Naopak možnost spíše pasivní ztrhl pouze 1 poskytovatel a 1 zadavatel. 25 respondentů (89,3 %) v tomto regionu bylo aktivních nebo spíše aktivních.

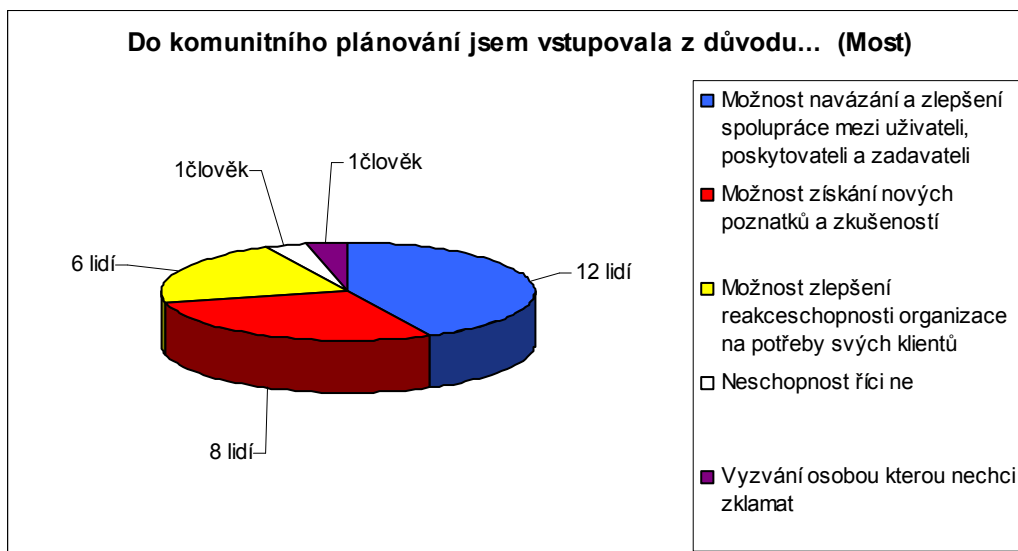


Obrázek č. 5: Popis souboru dle intenzity účasti v regionu Ústí nad Labem. Zdroj: vlastní

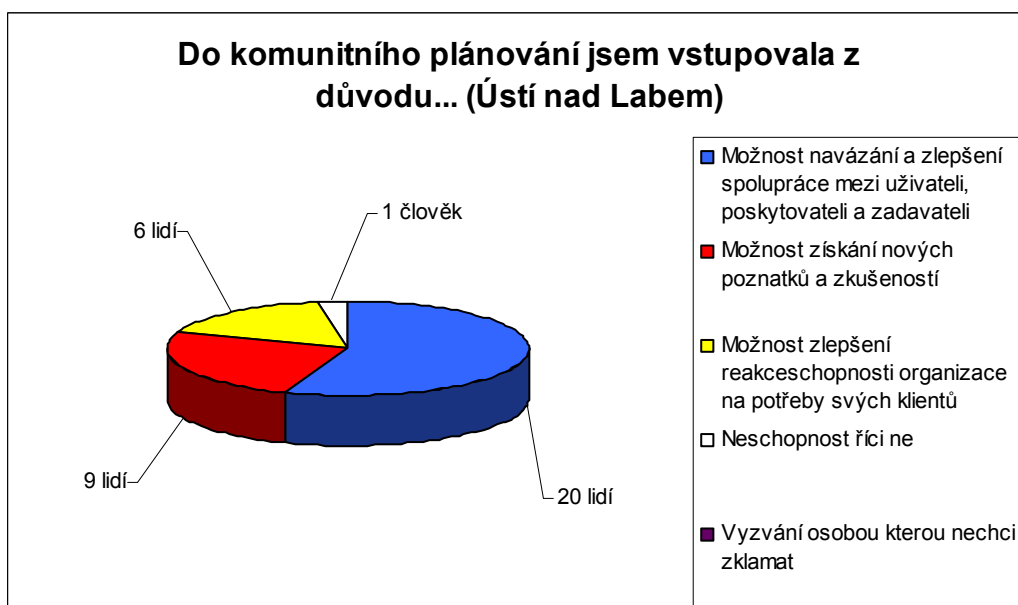
V regionu Ústí nad Labem byli nejaktivnější poskytovatelé (aktivních, spíše aktivních). U poskytovatelů se objevuje i nejnižší hodnota spíše pasivní. Respondentů bylo aktivních nebo spíše aktivních.

Čtvrtá otázka (*Do procesu komunitního plánování jste vstupoval(a) z důvodu...*) byla zaměřena na důvod vstupu do procesu komunitního plánování. I v této otázce mohli respondenti volit některé z více možností: zlepšení pozice vlastní organizace, zlepšení reakceschopnosti organizace na potřeby svých klientů, získání finančních prostředků pro vlastní organizaci v budoucnu, získání nových osobních kontaktů, neschopnost říci ne, vyzvání k účasti osobou, kterou nechci zklamat, vlastní občanské uvědomění, zlepšení osobní pozice, získání nových poznatků a zkušeností, navázání a zlepšení spolupráce mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli, možnost ovlivnit způsob financování služeb v ČR, možnost ovlivnit fungování sociálních služeb v regionu, jiné. Nejvíce respondentů (28)

zaznamenalo možnost navázání a zlepšení spolupráce mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli, 24 respondentů označilo možnost získání nových poznatků a zkušeností, 9 respondentů označilo možnost zlepšení reakceschopnosti organizace na potřeby svých klientů. Nejméně respondentů označilo odpovědi: neschopnosti říci ne (2) a vyzvání k účasti osobou, kterou nechci zklamat (1).

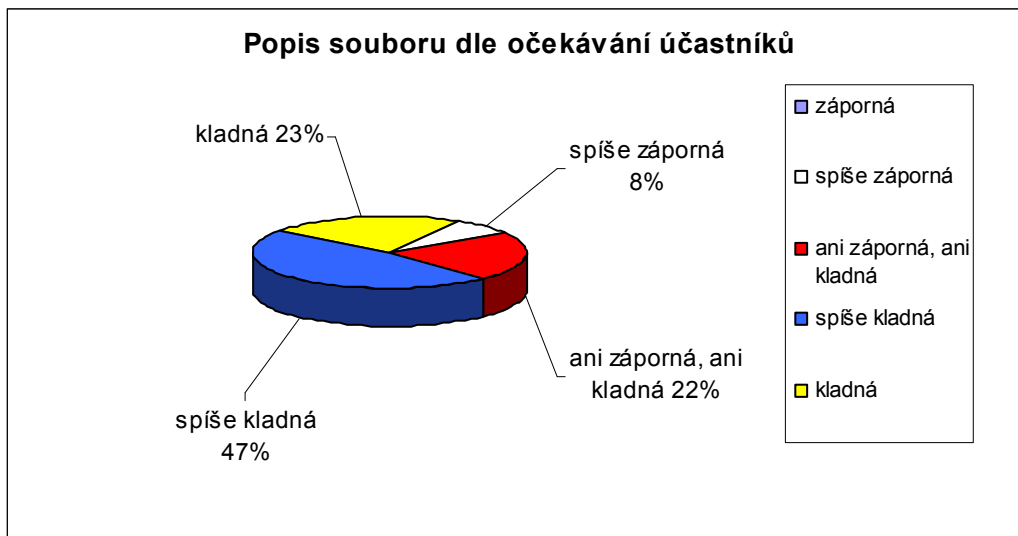


Obrázek č. 6: Popis souboru dle důvodu vstupu do KP v Mostě

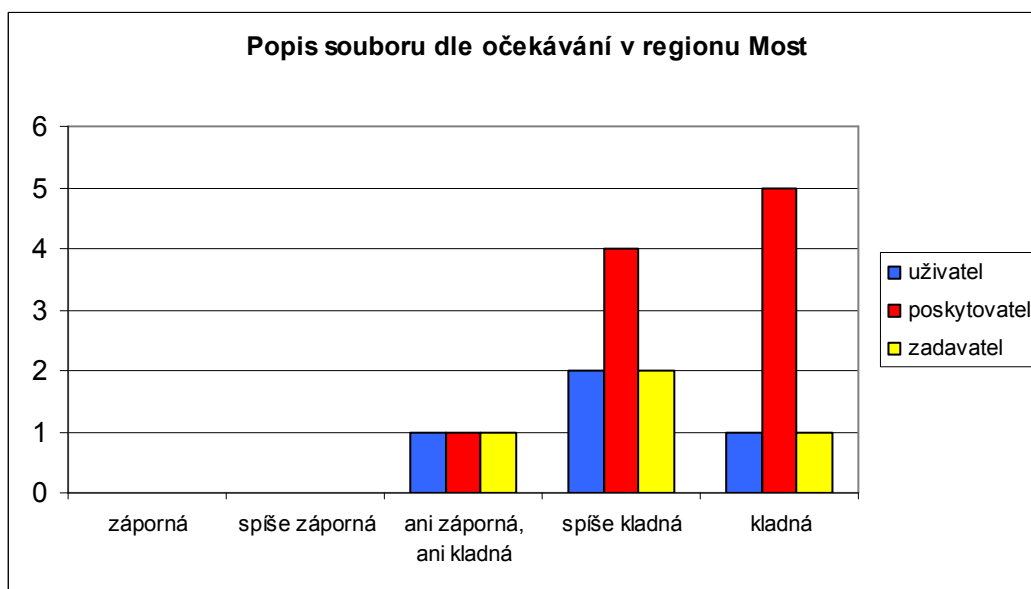


Obrázek č. 7: Popis souboru dle důvodu vstupu do KP v Ústí nad Labem

V otázce číslo pět (*Moje očekávání na počátku mé účasti v procesu komunitního plánování byla...*) respondenti hodnotili svá očekávání na počátku jejich účasti v procesu komunitního plánování. Volit mohli z těchto možností: záporná, spíše záporná, ani záporná, ani kladná, spíše kladná, kladná. Odpovědi respondentů znázorňují následující grafy. (viz obrázek č. 8, 9, 10)



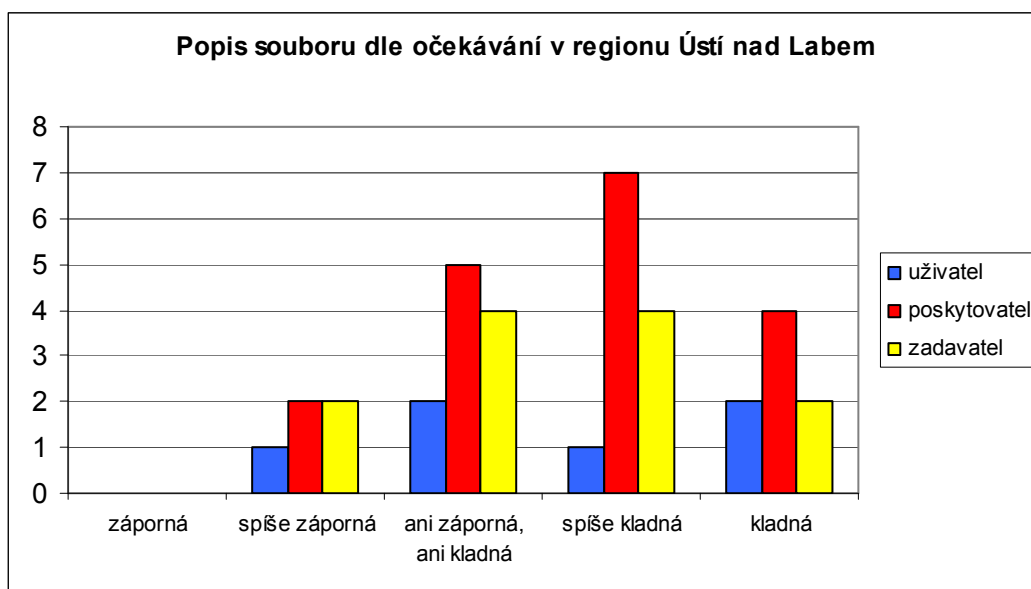
Obrázek č. 8: Popis souboru dle očekávání účastníků. Zdroj: vlastní



Obrázek č. 9: Popis souboru dle očekávání v regionu Most. Zdroj: vlastní

V regionu Most absolutně převažují u respondentů kladná nebo spíše kladná očekávání. Dohromady tyto možnosti označilo 25 respondentů. Procentuální vyjádření (89,3 %) je shodné s otázkou zjišťující míru aktivity, kde respondentů 89,3 % bylo aktivních nebo spíše aktivních.

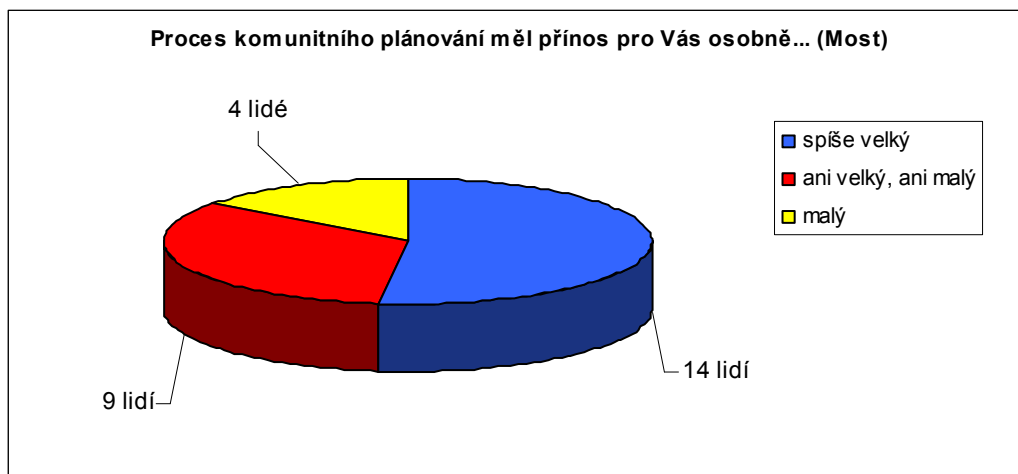
V regionu Ústí nad Labem mělo 20 respondentů (55,6 %) kladná nebo spíše kladná očekávání. Spíše záporná očekávání mělo 5 respondentů (13,9 %). Další výsledky ukazuje následující graf.



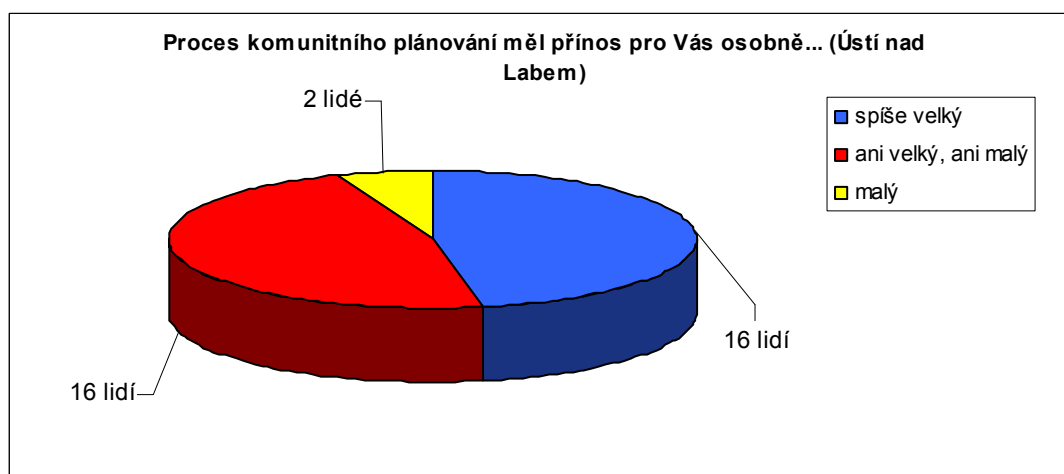
Obrázek č. 10: Popis souboru dle očekávání v regionu Ústí nad Labem. Zdroj: vlastní

Otázka číslo šest (*Proces komunitního plánování měl přínos pro Vás osobně...*) byla zaměřena na zjištění přínosu procesu komunitního plánování pro respondenta osobně. Volit mohl z následujících možností: velký, spíše velký, ani velký, ani malý, spíše malý, malý. Nejvíce respondentů zaznamenalo odpověď spíše velký (30) a ani velký, ani malý.

Malý přínos mělo komunitní plánování pro 6 respondentů a 3 respondenti tuto otázku nevyplnili.



Obrázek č. 11: Popis souboru dle osobního přínosu v Mostě



Obrázek č. 12: Popis souboru dle osobního přínosu v Ústí nad Labem

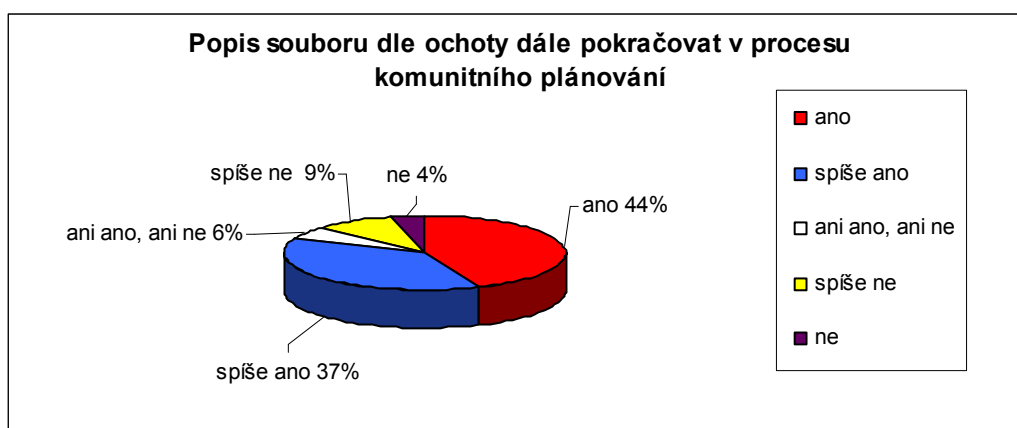
V další otázce (číslo sedm) (*V čem konkrétně vidíte přínos procesu komunitního plánování...*) respondenti vypovídali o konkrétním přínosu procesu komunitního plánování. Mohli zaškrtnout i více možností. Vybírat mohli z následujících výpovědí: zlepšení pozice vlastní organizace, zlepšení reakceschopnosti vaší organizace na potřeby vašich klientů, získání finančních prostředků pro vaši organizaci v budoucnu, získání nových osobních kontaktů, zlepšení pozice většiny organizací v regionu, zlepšení pozice

uživatelů, zviditelnění regionu, získání nových poznatků a zkušeností, navázání popřípadě zlepšení spolupráce mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli, získání přehledu o poskytovaných službách v regionu, získání poznatků o fungování systému sociálních služeb v ČR, zlepšení osobní pozice, popřípadě řešení vlastních problémů, jiný.

Nejvíce respondentů – 32 – odpovědělo: získání přehledu o poskytovaných službách v regionu (Most – 15, Ústí nad Labem – 17), 18 respondentů zvolilo možnost navázání popřípadě zlepšení spolupráce mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli (Most – 6, Ústí nad Labem – 12), 10 osob získání nových osobních kontaktů (Most – 5, Ústí nad Labem – 5). Nejméně respondentů označilo odpověď: zlepšení osobní pozice (2) a jiný přínos – 2 (kdy jedna osoba za Most, jedna v Ústí nad Labem).

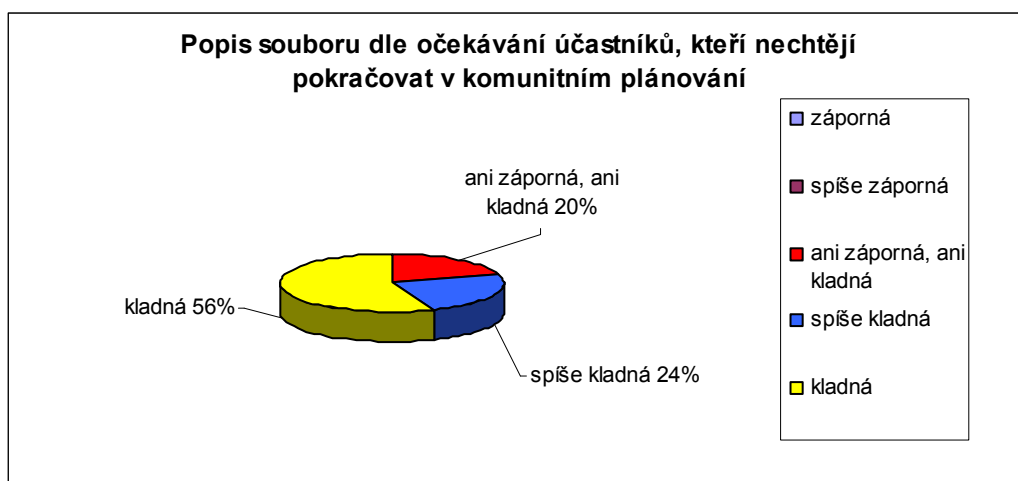
Otázkou číslo osm (*V procesu komunitního plánování bych dále pokračoval(a)...*) bylo zjišťováno, zda by respondent v procesu komunitního plánování dále pokračoval. Respondent mohl vybrat jednu z těchto možností – ano, spíše ano, ani ano, ani ne, spíše ne, ne.

V obou regionech absolutně převažují odpovědi kladné. Možnost ano zvolilo 44 % respondentů, možnost spíše ano zvolilo 37 % respondentů, možnost ani ano, ani ne 6 % respondentů, možnost spíše ne 9 % respondentů a možnost ne 4 % respondentů. (viz obrázek č. 13)



Obrázek č. 13: Popis souboru dle ochoty pokračovat v procesu KP. Zdroj: vlastní

Respondenti, kteří nechtějí nebo spíše nechtějí pokračovat měli v 56 % před započítáním procesu komunitního plánování kladná očekávání, spíše kladná ve 24 % a ani kladná, ani záporná také ve 20 % (viz obrázek č. 10)



Obrázek č. 14: Popis souboru dle očekávání účastníků, kteří nechtějí v KP pokračovat. Zdroj: vlastní

V otázce číslo devět (*Co navrhuje změnit v procesu komunitního plánování?*) respondenti, pokud chtějí v komunitním plánování dále pokračovat, navrhovali změny v procesu komunitního plánování. Návrhy jsou následující:

- nejprve oslovit skupinu zapálených lidí, kteří sdílejí představu o komunitním plánování a nikoli skupinu funkcionářů a úředníků, či lidí, kteří jsou ve všech komisích
- důsledně trvat na aktivní účasti uživatelů
- striktně omezit "vyšší práva" lidí funkčně převyšujících ostatní
- důsledně zveřejňovat rozdílnost zájmů uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů - nechceme všichni to samé, každý chce principiálně něco jiného a z pozice této odlišnosti máme spolu jednat
- řešit věci tam, kde je k tomu určené místo, nikoli v kuloárech a osobními kontakty
- zajištění legislativní podpory
- finanční zajištění - spoluúčast státu a samosprávy

- provést změny ve vztazích mezi řídicí skupinou a ostatními členy skupin
- do plánování zapojit více uživatelů
- v procesu konzultací více proniknout k "ukrytým" potencionálním klientům - bydlí doma, nikam nechodí, ale služba by se jim hodila
- lepší komunikace shora dolů - poskytovatelé zdola nedostávají informace ke zpracování nahoru, zpětná vazba vázne
- zvýšení jistoty financování služeb
- formálnost, která vyplývá právě z nedostatečné odpovědnosti zadavatele za jeho plnění
- ustanovit jasně daná pravidla, za kterých bude komunitní plánování probíhat (zakotvení v právních předpisech, vyjasnění financování)
- plánovat na delší časové období
- více času pro proces přípravy podkladů
- snížit počet opatření
- legislativní opatření
- vymezení role kraje v procesu komunitního plánování
- posílit roli uživatele
- vyřešit otázku závaznosti komunitního plánu pro rozhodování samospráv a poskytovatele služeb
- akreditovat vzdělávací program pro pracovníky komunitního plánování

Je podivuhodné, že se nápady a názory nijak zvláště nelišily. Ani bychom nepoznali, že účastníci komunitního plánování jsou začátečníky, načež v Ústí nad Labem je tento proces již v pokročilém stadiu.

Na konci dotazníku měli respondenti možnost napsat připomínky či jiná sdělení k dotazníku a měli možnost vyplnit nepovinné identifikační údaje. Tuto možnost využilo pouze málo respondentů.

Shrnutí:

Hypotéza 1. Více jak 50 % účastníků procesu komunitního plánování do něj vstupovalo s kladným očekáváním byla potvrzena. (viz obrázek č. 6)

Hypotéza 1.1 Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování z řad poskytovatelů do něj vstupovalo s kladným očekáváním byla na základě zjištěných údajů v dotazníkovém šetření potvrzena.

Hypotéza 1.2 Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování z řad uživatelů do něj vstupovalo s kladným očekáváním byla potvrzena.

Hypotéza 1.3 Více jak 50% účastníků procesu komunitního plánování z řad zadavatelů do něj vstupovalo s kladným očekáváním byla potvrzena.

Hypotéza 2. Více než 50 % účastníků procesu komunitního plánování by v procesu komunitního plánování nepokračovalo byla vyvrácena. (viz obrázek č. 10)

2.1.5 Zapojení uživatelů

V obou regionech je vycházeno z rovného postavení účastníků v procesu komunitního plánování. Při tomto postavení účastníků je nutné brát v úvahu, že každá z těchto skupin má vlastní hodnoty, priority, představy či přání a má je podložené argumenty, které se opírají o její specifické zkušenosti, výzkumy, rozbory a názory:

- Zadavatelé obvykle mají zpracovány plány strategického rozvoje sociálních služeb.
- Poskytovatelé vytvářejí projekty na zachování a rozšiřování svých zařízení, pracovních místa a služeb, které poskytují.
- Uživatelé vycházejí z těch svých potřeb a přání, k jejich naplnění potřebují pomoc sociálních služeb.

Mezi všemi aspekty je nutné v procesu komunitního plánování hledat konsensus.

Nejobtížnější je zapojení uživatelů. Ti uživatelé, kteří se zapojí, často nedokáží porozumět odbornému jazyku používanému především poskytovateli a není tudíž možné najít mezi skupinami vzájemné porozumění. Dalším velkým problémem je obecně to, že uživatelé (klienti, žáci, pacienti) nejsou schopni přinášet námítky v otevřené diskusi s poskytovateli. Na druhou stranu je v procesu komunitního plánování vidět obrovská snaha o zapojení uživatelů, kteří mohou významně obohatit proces komunitního plánování.

Shrnutí:

I přes možné porovnání nelze přesně s dnešními zkušenostmi určit, jaký má různé postavení uživatelů dopad na tento proces. Úspěšnost či neúspěšnost procesů, dle mého názoru, nemusí mít přímou souvislost s postavením uživatelů v těchto procesech. Má však přímý dopad na jeho průběh.

3. DISKUSE

Regiony, které srovnávám, se ze sociodemografického hlediska liší velikostí území a počtem obyvatel na těchto území žijících. Liší se rozložením obyvatel. V regionu Ústí nad Labem žije většina obyvatel na území jednoho města. To může být jeden z důvodů, proč zde proces komunitního plánování může probíhat snáze, lépe probíhá koordinace organizačních jednotek i koordinace blíže dosažitelných sociálních služeb. Jiná je i demografická struktura obyvatel a liší se i míra nezaměstnanosti, proto musí být komunitní plán orientován trochu jiným směrem, musí být zaměřen na jiné cílové skupiny.

V obou regionech je odlišná organizační struktura vytvořená pro komunitní plánování. V ústeckém regionu je organizační struktura plně začleněna do místní politiky, proto lze prostřednictvím komunitního plánu ovlivňovat přímo místní sociální politiku a tím je komunitní plánování považováno za úspěšné.

Liší se i výstupy materiálního charakteru. Jejich kvalita a množství odpovídá délce trvání a době vzniku a snad i zkušenostem jejich autorů z předchozí práce. Podotýkám, že zkušenosti z komunitního plánování v Ústí nad Labem jsou předávány a následně využívány v regionu Mostecka. Myslím, že je důležité se o to zajímat, je užitečné se o to zajímat, je užitečné zabývat se silnými stránkami komunitního plánování v Ústí, mít se z čeho učit. Je nezbytné zjišťovat si úskalí, rizika, kterým pak předcházet.

V kontextu této práce vzniklo velké množství nových nezodpovězených otázek, které mohou být předmětem dalších výzkumů a diskusí nejen na úrovni vysokých škol v rámci diplomových prací, ale i na národní úrovni, na poli působnosti Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky a Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí.

IV. ZÁVĚR

Tato práce je příspěvkem do diskuse, kterou si na národní úrovni komunitní plánování nesporně zaslouží. Protože i přes vznikající modely komunitního plánování, popsané v této práci, neexistuje žádné doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, které by bylo pro nové zájemce vodítkem v procesu komunitního plánování.

Budu ráda, zanechá-li tato práce pocit smysluplnosti aktivit v rámci komunitního plánování v těch, kteří jí budou číst. A byla bych ještě raději, pokud budete překvapeni nebo pobouřeni zjištěními této práce a vyvoláte-li diskusi na všech úrovních sociální politiky v českém státě.

Současně by snad tato práce mohla být námětem pro zpracování dalších výzkumů za účelem zodpovězení mnoha nových, ještě otevřených otázek, které vznikly v souvislosti s touto prací a pro jejichž vyřešení není dostatek prostoru nebo možností k jejich zpracování. Současně nebylo smyslem a úkolem této práce na všechny otázky týkající se komunitního plánování odpovědět.

Tato práce by mohla být, zejména její praktická část, použita jako podklad pro přípravu studentů na semináře v předmětech sociální politika, sociální práce, management, protože je neustále velmi diskutabilní použití pojmu a metod komunitního plánování. Plánování jako termín samotný je zprofanovaný pojem z dob před sametovou revolucí v roce 1989, kdy se plnily takzvané pětiletky a desetiletky.

Aktivity patřící pod procesy komunitního plánování lze nazývat například vytváření programu rozvoje regionu nebo vytváření programu rozvoje sociálních služeb. Česká společnost není z historického a vývojového hlediska zatím zvyklá (a možná ani schopná) vyjadřovat se k veřejným problémům v konstruktivní debatě. Dnešní generace neumí diskutovat a z vývojového hlediska bude proces změny trvat ještě minimálně jednu generaci. Proto stále zůstává otevřená otázka, jak lze v České republice využít tuto metodu

nebo který její model je pro použití v České republice nejvhodnější. Zájemci o komunitní plánování by měli vědět, jakou cestou se vydat.

Za úspěch v procesech komunitního plánování lze považovat to, že je otevřena diskuse mezi občany, že účastníci procesu získají informace o fungování služeb v regionu a v České republice, že jsou navázány nové vztahy mezi institucemi v regionu, které jsou základem partnerství potřebných například pro získání prostředků z fondů Evropské unie. Otázkou však zůstává, zda právě toto je smyslem komunitního plánování nebo jen nezbytnou podmínkou pro jeho průběh.

Při zpracování této práce jsem měla možnost nahlédnout do zákulisí procesů komunitních plánování a získala jsem novou představu o možném reálném fungování sociálních služeb v České republice. Měla jsem možnost lépe pochopit sociální situaci v obou regionech, získala jsem nový pohled na komunitní plánování a poznala jsem nový rozměr, který komunitní plánování může mít. Současně se měnil i můj pohled na komunitní plánování a z velkého optimisty se stal střízlivý realista.

SEZNAM LITERATURY

- 1) Materová, Jitka (2003): *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*. Praha: Agora Central
- 2) Komunitní plánování sociálních služeb. 2004-04-08. Dostupný z WWW: http://mpsv.cz/files/clanky/2884/kp_2003.pdf
- 3) Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. 2004-04-08. Dostupný z WWW: http://mpsv.cz/files/clanky/scripts/2884/kp_2003.pdf
- 4) Brožura Ministerstva práce a sociálních věcí – komunitní plánování – věc veřejná
- 5) Přehled krajů, kde komunitní plánování probíhá – souhrnná zpráva. 2004-31-6. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=844>
- 6) Regiony. 2005-01-08. Dostupný z WWW: <http://regiony.cpkp.cz/>
- 7) Vládní návrh zákona o sociálních službách ve znění schváleném Poslaneckou sněmovnou dne 22.09.2005 v prvním čtení
- 8) Komunitní plánování sociálních služeb. 2004-04-08. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2473>
- 9) Komunitní plánování sociálních služeb. 2004-03-26. Dostupný z WWW: http://www.molsa.cz/dokumenty/kp_cast_1.htm
- 10) Hartl, P (1997): *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Slon
- 11) Katalog sociálně-zdravotních služeb regionu Ústí nad Labem (2004). Ústí nad Labem: Oddělení podpory nestátních sociálních služeb odboru péče o občany Magistrátu města Ústí nad Labem
- 12) Komunitní plánování sociálních služeb. 2004-04-08. Dostupný z WWW: http://www.zapojeni-verejnosti.cpkp.cz/metodika2_2.php
- 13) Krbcová, L., Polesný, M. (2003): *Komunitní plán péče ve městě a okrese Ústí nad Labem na rok 2001 – 2003*. Ústí nad Labem
- 14) Komunitní plánování – věc veřejná (průvodce). 2004-04-08. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp>
- 15) Komunitní plánování v ČR. 2005. Dostupný z WWW: www.agora.cz
- 16) Přínosy komunitního plánování. 2004-31-09. Dostupný z WWW: www.mpsv.cz

- 17) Účastníci komunitního plánování. 31-31-09. Dostupný z WWW: www.mpsv.cz
- 18) Historie komunitního plánování – historie ve Velké Británii. 2004. Dostupný z WWW: <http://www.historieVB.wz.cz>
- 19) Komunitní plánování. 2005. www.mujes.cz/KPJ/ocojde.htm
- 20) Řešetka, Miroslav (2000): *ANGLICKO-ČESKÝ, ČESKO-ANGLICKÝ SLOVNÍK*. FIN Publishing
- 21) Český statistický úřad, 31.05.2005, okres Ústí nad Labem
- 22) Centrum komunitního plánování. 2003-2005. Dostupný z WWW: www.cekape.cz
- 23) Statistické údaje, Městský úřad Most. 2005. Dostupný z WWW: www.mumost.cz
- 24) <http://www.usti-nl.cz/KATALOG>
- 25) Krbcová, L (1998): *Manuál k projektu rozvoje sociálních služeb ve městě Ústí nad Labem*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Časový harmonogram projektu ke Komunitnímu plánu sociálních služeb v
Mostě

Příloha č. 2: Dotazník

Příloha č. 3: Přihláška k zapojení se do procesu komunitního plánování sociálně zdravotní
péče Statutárního města Mostu

Příloha č. 4: Kronika Komunitního plánu v Mostě – akce, výstupy

Příloha č. 5: Přehled krajů a měst, kde probíhá nebo bylo zahájeno KPSS

Dotazník na téma „Komunitní plánování v regionu Most a Ústí nad Labem“

Tento dotazník slouží jako podklad pro Diplomovou práci studentky 2. ročníku Filosofické fakulty Karlovy university v Praze – obor Občanský sektor Kateřiny Kailové. Dotazník je anonymní a získané informace budou použity pouze pro tuto práci.

Účastnil(a) jste se procesu komunitního plánování v regionu...

- Most
- Ústí nad Labem

Účastnil(a) jste se procesu komunitního plánování jako...

- Uživatel
- Poskytovatel
- Uživatel

Vaše účast na procesu komunitního plánování byla...

- Aktivní
- Spíše aktivní
- Ani aktivní, ani pasivní
- Spíše pasivní
- Pasivní

Do procesu komunitního plánování jste vstupoval(a) z důvodu:

- Zlepšení pozice vlastní organizace
- Zlepšení reakceschopnosti organizace na potřeby svých klientů
- Získání finančních prostředků pro vlastní organizaci v budoucnu
- Získání nových osobních kontaktů
- Neschopnost říci ne
- Vyzvání k účasti osobou, kterou nechci zklamat
- Vlastní občanské uvědomění
- Zlepšení osobní pozice
- Získání nových poznatků a zkušeností
- Navázání a zlepšení spolupráci mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli
- Možnost ovlivnit způsob financování služeb
- Možnost ovlivnit fungování sociálních služeb v ČR
- Možnost ovlivnit fungování sociálních služeb v regionu
- Jiné

Moje očekávání na počátku mé účasti v procesu komunitního plánování byla...

- Kladná
- Spíše kladná
- Ani kladná, ani záporná
- Spíše záporná
- Záporná

Proces komunitního plánování měl přínos pro mě osobně...

- Velký
- Spíše velký
- Ani velký, ani malý
- Spíše malý
- Malý

V čem konkrétně vidíte přínos procesu komunitního plánování...

- Zlepšení pozice vlastní organizace
- Zlepšení reakceschopnosti vlastní organizace na potřeby klientů
- Získání finančních prostředků pro vlastní organizaci v budoucnu

- Získání nových osobních kontaktů
- Zlepšení pozice většiny organizací v regionu
- Zlepšení pozice uživatelů
- Zviditelnění regionu
- Získání nových poznatků a zkušeností
- Navázání popřípadě zlepšení spolupráce mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli
- Získání přehledu o poskytovaných službách v regionu
- Získání poznatků o fungování systému sociálních služeb v ČR
- Zlepšení osobní pozice
- Řešení vlastních problémů
- Jiný

V procesu komunitního plánování bych dále pokračoval(a) ...

- Ano
- Spíše ano
- Ani ano, ani ne
- Spíše ne
- Ne

Co navrhujete změnit v procesu komunitního plánování?

Připomínky či jiná sdělení k dotazníku:

Časový harmonogram projektu KP v Mostě

	I. Etapa				II. Etapa						III. Etapa										
	měsíc	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.1 vytvoření metodiky řízení KP	■	■																			
1.2 zavedení systému řízení KP	■	■																			
1.3 tvorba a implementace nástrojů řízení KP	■	■	■	■																	
1.4 koordinace rozvoje služeb a hodnocení efektivity KP																					
2.1 vyhodnocení podkladů demografické studie	■	■																			
2.2 vyhodnocení doplňujících dat DS		■	■																		
2.3 vytvoření demografické studie				■																	
2.4 dotazníkové šetření uživatelů				■																	
3.1 vzdělávání účastníků KP				■																	
3.2 trénink řízení a vedení skupin																					
3.3 intervize plánování KP																					
3.4 supervize vedené KS																					
3.5 seminář KP				■																	
3.6 konference ke KP										■											
4.1 analýza sociálních služeb	■	■	■																		
4.2 popis sociálních služeb		■	■																		
4.3 vydání katalogu sociálních služeb																					
5.1 analýza zdrojů sociálních služeb			■	■																	
6.1 vytvoření komunikačního systému a kontakt. míst			■	■																	
6.2 mediální informace o KP			■	■																	
6.3 vytvoření webu KP (součást webu MmM)			■	■																	
7.1 plán koordinace sociálních služeb																					
7.2 plán rozvoje sociálních služeb																					
7.3 plán zdrojů sociálních služeb																					
7.4 zpracování a vydání komunitního plánu																					
7.5 zpracování a vydání dodatku KP																					
8.1 hodnocení efektivity KP				■																	
8.2 hodnocení realizace KP																					
9. řízení projektu KP																					
10 koordinace sociálních služeb																					
11. navržení zdrojů pro rozvoj sociálních služeb																					
12. rozšíření sociálních služeb																					

Příloha č. 4

Kronika komunitního plánu v Mostě - akce, výstupy

kontakt: [Mgr. Fadrhons Petr](#)

- **7. 11. 2005**
se uskutečnila schůzka 5 koordinační skupiny
- **3. 11. 2005**
se uskutečnila schůzka 1.koordinační skupiny, zápis
- **1. 11. 2005**
se uskutečnila schůzka 2. koordinační skupiny, zápis
- **19. 10. 2005**
se uskutečnila schůzka řídicího týmu, [zápis](#)
- **13. 10. 2005**
byla na projekt KP podána grantová žádost v rámci programu SROP, popis projektu
- **26. 9. 2005**
se uskutečnilo velké setkání komunitního plánu, zápis
- **2. 9. 2005**
se uskutečnila schůzka řídicího týmu, [zápis](#)
- **8. 8. 2005**
se uskutečnila schůzka řídicího týmu, [zápis](#)
- **11. 7. 2005**
se uskutečnila schůzka řídicího týmu, [zápis](#)
- **22. 6. 2005**
se uskutečnila schůzka koordinační skupiny KP, zápis
- **17. 6. 2005**
se uskutečnila schůzka PS 4 v Domě dětí a mládeže, zápis
- **16. 6. 2005**
se uskutečnila schůzka PS3 v budově magistrátu, [zápis](#)
- **14. 6. 2005**
se uskutečnila schůzka PS2 v diakonii ČCE, [zápis](#)
- **10. 6. 2005**
Čtvrté setkání pracovní skupiny 1, zápis
- **24. 5. 2005**
Setkání koordinační skupiny , projekt KP, další směřování KP, [zápis](#)
- **23. 5. 2005**
Třetí setkání pracovní skupiny 5 (národnostní menšiny)
Představení projektu KP a možnosti spolupráce, zápis
- **13. 5. 2005**
Čtvrté setkání PS 4
Představení projektu KP jak je formulován v žádosti o dotaci, zápis
- **12. 5. 2005**
Čtvrté setkání PS 3
Představení projektu KP jak je formulován v žádosti o dotaci, [zápis](#)

- **10. 5. 2005**
Čtvrté setkání PS 2
Představení projektu KP jak je formulován v žádosti o dotaci, [zápis](#)
- **1. 5. 2005**
Bc. Bruscová nahrazuje Ing. Novákovou v práci na KP
- **29. 4. 2005**
Podání žádosti o dotaci na KU v Ústí nad Labem
Projekt: Komunitní plán sociálních služeb v Mostě
- **28. 4. 2005**
Uzavření partnerských dohod o spolupráci na projektu KP
Partnerské dohody podepsané statutáři poskytovatelů a náměstkem primátora
- **22. 4. 2005**
Třetí setkání PS 4
Představení projektu KP jak je formulován v žádosti o dotaci, [zápis](#)
- **21. 4. 2005**
Rada města Mostu schválila podání žádosti o grant v programu SROP opatření 3.2
zápis
- **21. 4. 2005**
Třetí setkání PS 1
Představení nově zapojených, [zápis](#)
- **18. 4. 2005**
Třetí setkání koordinační skupiny
Práce na projektu KP a návrh na nultý ročník KP, [zápis](#)
- **8. 4. 2005**
Navázána spolupráce s Mgr. Peniškou na zpracování projektu KP
- **5. 4. 2005**
Třetí setkání PS 3
Sestavování katalogu SS, [zápis](#)
- **5. 4. 2005**
Třetí setkání PS 2
Představení se a možnosti spolupráce, [zápis](#)
- **4. 4. 2005**
Začala práce na zpracovávání žádosti o dotaci na tvorbu KP
- **4. 4. 2005**
Druhá schůzka koordinátorů
[Zápis](#), soulad KP s PRMM
- **24. 3. 2005**
První schůzka koordinátorů
Návrh na podání žádosti o dotaci, [zápis](#)
- **16. 3. 2005**
Druhé setkání PS 2
Návrh dotazníku, [zápis](#)
- **11. 3. 2005**
Druhé setkání PS 4
Návrh dotazníku a jeho distribuce, [zápis](#)
- **8.3. 2005**
Druhé setkání PS 5
Návrh dotazníku a jeho distribuce , [zápis](#)

- **8. 3. 2005**
Druhé setkání PS 3
Návrh dotazníku, zápis
- **3. 3. 2005**
Druhé setkání PS 1
Návrh dotazníku pro uživatele, zápis
- **1. 3. 2005**
Mgr. Fadrhons byl zaměstnán MmM a na část svého úvazku se věnuje koordinaci KP
- **22. 2. 2005**
První setkání PS 5
Zvolení koordinátora (Mgr.Fadrhons), zápis
- **22. 2. 2005**
První setkání PS 2
Zvolení koordinátora (Bc.Pištorová), zápis
- **21. 2. 2005**
První setkání PS 3
Zvolení koordinátora (Mgr.Steiner), zápis
- **18. 2. 2005**
První setkání PS 4
Zvolení koordinátora (pan Hurt), zápis
- **17. 2. 2005**
První setkání PS 1
Zvolení koordinátora skupiny (paní Čermáková), [zápis](#)
- **7. 2. - 9. 2. 2005**
Rozeslání zvacích dopisů na první setkání PS
Zvací dopisy a rozdělení do skupin, dle poskytovaných služeb
- **27. 1. - 4. 2. 2005**
Podávání přihlášek a rozdělení do pracovních skupin(dále PS).
Přihlášky a seznam účastníků KP
- **26. 1. 2005**
1. setkání poskytovatelů a zahájení práce na KP
Zápis, prezenční listina, návrh tvorby KP, statistiky
- **5. 1. 2005**
Rozeslání zvacích dopisů poskytovatelům
Zvací dopisy
- **24. 6. 2004**
Schválení Programu rozvoje města Mostu jehož součástí je i rozvoj komunitního plánování sociálních služeb.
Program rozvoje města Mostu (zvláště bod 4.1.2.)

Přehled krajů a měst, kde probíhá nebo bylo zahájeno KPSS

Jihočeský
České Budějovice
Milevsko
Týn nad Vltavou

Jihomoravský
Brno
Břeclav
Hodonín

Karlovarský
Karlovy Vary
Sokolov
Cheb
Kraslice
Chodov
Mariánské Lázně
Aš

Královéhradecký
Trutnov
Broumov
Jaroměř
Náchod
Nové město nad Metují
Týniště nad Orlicí
Kostelec nad Orlicí
Rychnov nad Kněžnou
Dvůr Králové
Chlumeck nad Cidlinou
Hradec Králové
Nový Bydžov
Hořice
Nová Paka
Jičín

Liberecký
Turnov
Semily

Jilemnice
Česká Lípa
Hrádek nad Nisou

Moravskoslezský
Karviná
Ostrava
Havířov
Bruntál
Český Těšín
Rýmařov
Vrbno pod Pradědem
Kopřivnice
Nový Jičín

Olomoucký
Jeseník
Javorník
Přerov
Olomouc
Zábřeh
Prostějov
Uničov
Šumperk
Šternberk
Hranice
Kojetín

Pardubický
Pardubice
Litomyšl
Moravská Třebová
Polička
Svitavy

Plzeňský

Praha
Praha 12
Praha 2
Horní Počernice

Středočeský
Mělník
Kokořínsko

Ústecký
Ústí nad Labem
Litoměřice
Roudnice nad Labem
Šluknovsko (18 obcí)
Děčín
Chomutov
Most
Lovosice
Žatec
Louny
Podbořany
Česká Kamenice
Bílina
Jirkov

Vysočina
Havlíčkův Brod
Třebíč
Pelhřimov
Loucko (6 obcí)
Novoříšsko (16 obcí)
Telčsko (30 obcí)
Jaroměřice nad Rokytnou
Hrotovice
Rouchovany
Chotěboř
Poddoubraví
Velké Dářko
Náměšť nad Oslavou

Zlínský
Vsetín

Slovník důležitých jmen a pojmů

Komunita – Pokud je pohled na komunitu zúžen na minimum, je komunita skupina lidí, kteří mají stejný cíl nebo zájem. V souvislosti s touto definicí se komunity rozlišují na komunity umělecké, vědecké, profesní či zájmové a terapeutické. Pro účely této práce je komunita definována jako společenství osob, žijících na geograficky vymezeném území, kteří mají určité spektrum potřeb nebo potencionálních potřeb vzhledem k sociálním službám.

Komunitní péče – Komunitní péče je sociální péče prováděná v komunitě. Sociální péče je pomoc státu občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku, anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci či nepříznivé životní poměry. V oblasti sociální péče zabezpečuje stát poradenskou a výchovnou činnost, poskytuje dávky a služby. Sociální pomoc zahrnuje péči o rodinu a děti, občany těžce zdravotně postižené, staré občany, občany, kteří potřebují zvláštní pomoc a kteří jsou společensky nepřizpůsobení. V rámci sociální péče se poskytují tyto služby a dávky: peněžité dávky, věcné dávky, výchovná a poradenská péče, pracovní rehabilitace, ústavní sociální péče, péče v ostatních zařízeních sociální péče, pečovatelská služba, stravování, kulturní a rekreační péče, mimořádné výhody pro některé skupiny občanů těžce zdravotně postižených, bezúročné půjčky.

Komunitní plánování – Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály obce pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce a kraje. Je to proces, který je charakteristický vysokým podílem účasti veřejnosti, klientů a potencionálních klientů na definování vlastních potřeb a hledání zdrojů a možností řešení problémů v rámci komunity. Hlavně se během tohoto procesu více poznávají uživatelé, poskytovatelé a klienti, získávají informace o sobě navzájem, klienti nebo potencionální klienti získávají přehled o poskytovaných službách v regionu, poznávají paletu možností, jak řešit různé problémy. V konečném důsledku umí svůj problém řešit sami nebo vědí kam a na koho se mají obrátit.

Komunitní plán sociálních služeb – Komunitní plán sociálních služeb, který vznikne z procesu komunitního plánování sociálních služeb, je jedním z dílčích rozvojových plánů města. Jedná se většinou o akční plán rozvoje na dobu 3-5 let. Tento dokument je pravidelně upřesňován a aktualizován. Cílem tohoto plánu je při efektivním využití všech zdrojů v komunitě naplňovat skutečné potřeby občanů v oblasti sociálních služeb.

Poskytovatelé – Poskytovatelé by měli zjišťovat potřeby uživatelů, navrhovat řešení a ovlivňovat rozhodování zastupitelů, radních, seznamovat se svou činností veřejnost formou nabídky služeb. Finanční prostředky by měli vynakládat efektivně a nabídku služeb zlepšovat dle reálných potřeb uživatelů. Jako skupina mají potřebu účastnit se jednání zastupitelů příslušného města o rozpočtu a výši finančních prostředků určených sociální sféře. Svými poznatky a zkušenostmi chtějí přispět k lepší informovanosti zastupitelů, zároveň ale v kontaktu s vedením města získávat informace o záměrech města. Poskytovatelé jsou tedy ti, kdo služby provozují, prodávají, uskutečňují. Mezi ně také zahrnujeme osoby pečující o své příbuzné a blízké (ačkoli jsou částečně též uživateli služeb). Poskytovatelé vytvářejí plány či projekty na zachování a rozšiřování svých zařízení, pracovních míst a služeb, které poskytují. Jejich cílem je udržet a rozvíjet svoje zařízení. Opírají se přitom o vlastní průzkumy potřebnosti svých služeb a spokojenost svých klientů.

Zadavatelé – Zadavatele lze charakterizovat jako skupinu lidí zaměstnaných na daném obecním (městském) úřadě, případně jsou to přímo členové zastupitelstva, kteří koordinují a monitorují sociální služby, připravují komunitní plán, jsou prostředníkem mezi občany (skutečnými i potenciálními uživateli sociálních služeb), poskytovateli a politickým vedením města. Hájí zájmy obce a zájmy občanů. Usilují o maximální spokojenost občanů a uspokojení jejich požadavků na sociální služby. Zajímají je názory a potřeby občanů požadujících sociální služby. Cílem zadavatelů je nakoupit občanům potřebné služby co nejkvalitnější a co nejlevněji – k tomu potřebují znát standardy kvality sociálních služeb, zdroje svého regionu, demografii, statistiky, atd. Jejich nejdůležitější úkol je zadávat „politickou zakázku“ - aktivně vytvářet a podporovat příznivou atmosféru k realizaci

komunitního plánování. V optimálním případě je zadavatel více finanční manažer než zřizovatel sociálních služeb.

Uživatelé – Uživatelé jsou nesmírně různorodá společenská skupina (mladí lidé, rodiče a děti, senioři, zdravotně a mentálně postižení, psychicky nemocní, etnické skupiny, společensky nepřizpůsobiví, uprchlíci atd.). Uživatelé jsou tedy ti nejdůležitější. V procesu KPSS mají uživatelé jedinečnou, nezastupitelnou a nenahraditelnou roli. Především jedině oni mohou poskytnout důležité informace o kvalitě sociálních služeb. Bez jejich účasti nelze hodnotit efektivitu sociálních služeb. Tato skupina je v praxi jako celek neuchopitelná - nelze s ní jednat jako s celkem, ale jen skrze zástupce.

Region – Region je chápán jako území bývalého okresu Most a území okresu Ústí nad Labem. Socio-demografická charakteristika regionu tvoří základ informací potřebných pro komunitní plánování.

Centrum komunitního plánování – Hlavním koordinátorem všech aktivit KP v regionu Ústí nad Labem je Centrum komunitní práce, které své aktivity prezentuje na vlastních internetových stránkách www.cekape.cz. Ve všech etapách vývoje tohoto centra byly a jsou členy správní rady nebo členy revizní komise představitelé Magistrátu města Ústí nad Labem, Úřadu práce v Ústí nad Labem nebo Okresní správy sociálního zabezpečení.

SROP – Společný regionální operační program, fond Evropské unie, jenž přispívá například na strukturální změny, podporu turismu a na rozvoj sociální oblasti.

Rejstřík

Analýza – str. 11,21,26,27,33,34,40,41,58,59,71,74

Centrum komunitní práce – str. 72,81,82

Cílové skupiny – str. 19,38,83,92

Finance – str. 21,27,34,42,45,47,54,59,60,71,73,78,82

Hypotéza – str. 63,64,108,109

Komunita – str. 8,10,14,52,53

Komunitní péče – str. 18,69,70,79

Komunitní plánování – str. 7,8,11,13,14,15,16,17,18,19,20,21,24,25,26,28,29,30,31,32,33,34,36,42,45,52,53,54,58,59,60,63,64,69,75,81,83,85,86,88,90,93,95,96,98,100,101,104,108,111, 106,107,112

Komunitní plán – str. 10,11,21,22,25,26,28,29,42,44,46,58,59,60,64,68,75,79,80,81,82,84,88, 90, 92, 93, 95, 96

Konsensus – str. 47,48,50,56,91

Koordinace – str. 10,14,15,21,24,25,29,32,40,58,72,75,76,79,81,90,93,94,95,101

Legislativa - str. 21,108

Ministerstvo práce a sociálních věcí – str. 9,18,24,26,30,39

Očekávání – str. 7,63,102,103,106,107

Poskytovatelé - str. 13,15,18,21,25,26,28,30,31,33,35,43,47,48,58,60,69,76,77,81,83,86,91,97,98,100,109

Přínos – str. 58,59,60,61,62,85,86,93,104,105

Region – str. 63,66,67,68,95,96,97,98,99,100,102,103,111

SROP – str. 89,95

SWOT analýza – str. 40,41,73,82

Účastníci – str. 7,12,19,25,39,40,63,66,81,90,91,93

Uživatelé – str. 13,15,18,21,26,27,28,30,31,36,37,38,39,50,51,60,66,76,77,94,98,100,101,108,109

Veřejnost - str. 13,15,39,43,55,56,57,61

Výstup – str. 95,96,97

Vzdělávací programy – str. 18,108

Vyhláška – str. 22,23

Zadavatelé – str. 13,15,21,25,26,27,28,31,35,43,49,50,60,91,98,100,101,109

Zákon – str. 18,21,22,23,24,52,58,93,94

O autorovi

Mé jméno je Kateřina Kailová. Narodila jsem se 23.05.1980 ve městě Most a v tomto severočeském městě žiji celých 25 let. Mou střední školou byla obchodní akademie, která byla zaměřena především na cestovní ruch. Zde jsem se zdokonalila v německém jazyce, s jehož výukou jsem začala již na škole základní, a také jsem se začala hluboce věnovat jazyku anglickému. Po střední škole jsem nastoupila na jednoroční kurz tohoto jazyka pro pokročilé. Následující rok pro mne začal život plný cestování, a to díky mému francouzskému příteli. Do Francie jsem cestovala celých pět let. Mezitím jsem ale zároveň úspěšně složila přijímací zkoušky na vysokou školu se zaměřením na sociální práce a sociální politiku na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem. Tu jsem zakončila bakalářskými zkouškami. Ten samý rok jsem byla přijata na magisterské studium na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze. Již čtyři roky pracuji v mosteckém K-centru, centru pro drogově závislé.



