

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Komunitní plánování a síťování v sociálních službách

Bakalářská práce

Autor: Gabriela Chalupníková
Studijní program : B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou
soběstačností
Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Zadání bakalářské práce

Autor: Gabriela Chalupníková
Studium: U13102
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností
Název bakalářské práce: Komunitní plánování a síťování v sociálních službách
Název bakalářské práce AJ: Community planning and networking in social services

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce věnuje pozornost komunitnímu plánování a síťování sociálních služeb. V teoretické části vymezím základní pojmy z této oblasti - co je komunita, co je komunitní plán, jak se komunitně plánuje, jaké jsou cíle, poslání, úskalí či fáze komunitního plánování. Co je síť a jak se síťuje v sociálních službách. V empirické části mapuji povědomí o komunitním plánování a síťování sociálních služeb pohledem členů sociální komise ve Vysokém Mýtě a členů pracovní komise pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové. Šetření provedu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Vasková, V., Žezula, O. Komunitní plánování - věc veřejná: Jak jako zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha mpsv isbn 86552-30-6
Topolovský, M. Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004, ISBN 80-86878-03-1
Kopecká, J. Lidé, obec a sociální služby: příručka občana jako spolutvůrce systému sociálních služeb, Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2003, ISBN 80-9025749-9-4
Musil, L. Standardy kvality a kultura sociálních služeb, 2003, ISBN 80-239-3093-1
Matoušek, O. Metody a řízení sociální práce, 1. vydání Praha: Portál 2003
Materová, J. Komunitní plánování sociálních služeb - metodika, Agora Central Europe - společnost pro demokracii a kulturu, Praha 2004, 36 str.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce
Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.
Oponent: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Chocni dne

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala PhDr. Ondřeji Štěchovi, Ph.D. za velkou podporu a hlavně za trpělivost. Dále bych ráda poděkovala své rodině a svým přátelům, kteří mě podporovali, nebylo to vždy jednoduché. A v neposlední řadě bych ráda poděkovala sobě. Rozhodnutí studovat na Univerzitě v Hradci Králové jeden z programů sociální práce se ukázal být mezníkem v mém životě a velkou výzvou.

Abstrakt:

CHALUPNÍKOVÁ, Gabriela. *Komunitní plánování a síťování v sociálních službách*. Hradec Králové, 2016. 64 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, PhD.

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunitního plánování a síťováním v sociálních službách pohledem odborných a motivovaných pracovníků, kteří jsou aktivní v sociální komisi Města Vysoké Mýto a v pracovní skupině pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové. Pracovníci z obou těchto skupin jsou vesměs zástupci poskytovatelů sociálních služeb a podílí se na komunitním plánování a na neformálním síťování jak informací, tak i pracovníků v sociálních službách nebo přímo sociálních služeb.

V teoretické části jsou vymezena klíčová slova týkající se definování komunity, komunitního plánu, komunitního plánování a síťování v oblasti sociálních služeb. Jen velmi obecně jsou zde definovány sociální služby.

V empirické části je využito kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně techniky polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupiny pro komunitní plánování s osobami se zdravotním postižením v Hradci Králové.

Klíčová slova:

komunita, komunitní plán, komunitní plánování, síťování, sociální služby

Abstrakt

CHALUPNÍKOVÁ, Gabriela. *Community planning and networking in social services*. Hradec Králové, 2016. 64 S. Bachelor Thesis. Univerzity of Hradec Králové, Department of Social Work, Leader: PhDr. Ondřej Štěch, PhD.

Translate abstrakt:

This thesis deals with the issue of community planning and networking in social services look professional and motivated staff who are active in the social committee Cities Vysoké Mýto and the Working Group on Community Planning of persons with disabilities in Hradec Kralove. Workers from both of these groups are mostly representatives of social service providers and participates in community planning and informal networking as information, as well as workers in social services or social services directly.

In the theoretical part are defined keywords related to defining the community, the community plan, community planning and networking in the field of social services. Very generally defined herein social services.

In the empirical part is based on qualitative research strategy, namely the technique of semi-structured interviews with staff social committee in high toll and the working group on community planning with persons with disabilities in Hradec Kralove.

Keys words:

Communit, community plan, community planning, networking, social services

Obsah:

Úvod	8
1 Vymezení základní pojmů.....	10
1.1 Modely komunitní práce	11
2 Komunitní plánování.....	13
2.1 Cíle a poslání komunitního plánování	14
3 Komunitní plán	16
3.1 Účastníci komunitního plánování	16
3.2 Princip triády.....	19
3.3 Principy komunitního plánování.....	20
3.4. Přínosy komunitního plánování	24
3.5 Úskalí komunitního plánování sociálních služeb	26
3.7 Současná situace komunitního plánování sociálních služeb.....	27
3.8 Fáze komunitního plánování	28
4 Pojem síť a síťování v sociálních službách.....	31
4.1 Charakteristiky sítě	32
4.2 Využití sítě a síťování.....	34
4.3 Výhody síťování při koordinaci.....	34
5 Sociální služby	36
5.2 Základní druhy a cíle sociálních služeb	36
6 Shrnutí teoretické části.....	42
7 Metodologie výzkumného šetření	43
7.1 Cíl výzkumného šetření a výzkumné otázky	43
7.2 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských.....	44
7.3 Metody výzkumného šetření.....	45
7.4 Charakteristika a popis souboru.....	46
7.5 Realizace výzkumného šetření.....	47
7.6 Interpretace dílčích výzkumných otázek	48
7.7 Zodpovězení hlavní výzkumné otázky	52
Závěr	54
Seznam tabulek	56
Seznam literatury.....	57
Seznam příloh.....	60

Úvod

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila téma komunitního plánování a síťování zaměřeného na sociální služby. Vždy jsem chtěla znát odpovědi na mnohé otázky a chtěla jsem získat osobní zkušenost.

Jsem aktivní v sociální komisi města Vysoké Mýto a v pracovní skupině pro komunitní plánování v Hradci Králové. Obě tyto praktické zkušenosti mi daly příležitost nahlédnout do procesu komunitní práce a daly mi odpovědi na mnohé mé otázky. Je to právě komunita, která ví o svých možnostech, příležitostech, silných či slabých stránkách, ví, co může svým obyvatelům nabídnout či na čem by měla zapracovat. O tom všem je komunitní plán. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních a souvisejících služeb v daném území a zároveň skutečných potřeb, které jsou nedostatečně, popř. nejsou vůbec naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a při zohlednění množství finančních prostředků a dalších zdrojů, které zadavatelé na sociální a související služby vynakládají, vzniká v procesu vzájemných konzultací plán, který je kompromisem mezi tím, co je možné a tím, co je označené jako potřebné či prioritní. Výsledkem je zejména nastavení systému sociálních a souvisejících služeb na místní/komunitní úrovni, který odpovídá zjištěným skutečným potřebám uživatelů, reaguje na lokální odlišnosti, aktuální trendy v sociální oblasti a zajišťuje, že finanční prostředky vynakládané na služby jsou efektivně využívány. Komunitní plán a komunitní plánování obecně představuje cyklický, spirálovitě se opakující proces. Naplňování plánu je pravidelně sledováno a vyhodnocováno.

Cílem této bakalářské práce je pomocí výzkumného šetření zjistit, jaký náhled mají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupina pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové na komunitní plánování a síťování v sociálních službách.

Tato práce má ukázat smysluplnost komunitního plánování, nejen pro uživatele služeb, ale také i pro aktivní účastníky, kteří se podílejí na jeho realizaci. Náhled aktivních účastníků, jejich pohled na smysl komunitního plánování a pochopení filozofie komunitního plánování jsou velice důležité pro další tvorbu systému sociálních služeb a hlavně praktické využívání výstupů vzešlých z analýz a hodnocení.

Ve svém životě i práci ráda tvořím. Významnou součástí každé tvorby je motivace, která nám dává jednak zpětnou vazbu a smysl naší práce. Pokud by komunitní plán a neformální síť organizací, informací a osob v sociálních službách mohl do sociální problematiky v jednotlivých komunitách přinést vize a podporu, pak je smysluplné se právě komunitnímu plánování věnovat.

1 Vymezení základní pojmů

V této teoretické části bakalářské práce budou vymezeny základní pojmy z oblasti komunitního plánování, jako je komunita, komunitní práce či sociální práce s komunitou.

Existují různé definice pojmu komunita. Komunitu lze definovat jako teritoriem či lokalitu, kde lidé žijící na společném území.

Komunita zájmů jsou například lidé, kteří usilují o zlepšení postavení lidí se stejným etnickým původem. Další z definicí vidí komunitu složenou z lidí, které spojují společné životní podmínky či problém. (Navrátil, 2000; Kinkor, 2001)

Komunitní práci považujeme za metodu směřující k vyvolání a podporování změny v rámci místního společenství. (Kinkor, 2003).

Na komunitní práci můžeme pohlížet také jako na proces vědomého sociálního působení, které je zaměřeno na propojení potřeb a existujících zdrojů v komunitě, podporu skupinové solidarity a spolupráci a podporu změn v komunitě (Navrátil, 2000).

Hartl (1997) chápe komunitní práci jako proces pomáhající lidem, aby společnou aktivitou vyřešili problém místní komunity, příp. zlepšili podmínky svého života v komunitě. Cílem komunitní práce je usilovat o sociální změnu, která se uskutečňuje prostřednictvím analýzy sociální situace a utvářením vztahů sociálního pracovníka a komunity a vzájemných vztahů v rámci komunity.

Intervence v sociální práci, která v sobě nosí jak prvky individuální sociální práce, tak prvky sociální práce se skupinou je právě sociální práce s komunitou. Je třeba se s klíčovými slovy seznámit a vymezit je pro potřeby této bakalářské práce.

V komunitní práci je klientem celá komunita a její potřeby jsou vyjádřeny problémy, které se týkají většího počtu lidí. Procesy uvnitř komunity využívají její možnosti a zdroje. Pro kvalitní práci v komunitě je důležité, aby sociální pracovník komunitu dobře znal, z hlediska možných omezení vztahujících se k osobní a sociální možnosti jednotlivce (např. vysoká míra nezaměstnanosti) a orientoval se ve znalosti různých organizací a institucí vhodných k řešení problémů komunity. (Navrátil, 2000):

Navrátil (2000) a Kinkor (2003) chápou komunitní práci jako proces, který má 4 fáze. **Zjišťování a analýza potřeb** - sledování lokality, včasné odhalení problémů, možnost využití výzkumu. **Plánování** - návržení projektu vedoucího k odstranění nebo zmírnění problému, projekt by měl obsahovat informace o realizátorovi projektu, formulaci problému nebo potřeby, cíle projektu, cílovou skupinu, popis projektu – aktivity, jejich harmonogram, personální plán, spolupracující organizace, způsob vyhodnocování a dokumentování, rozpočet. **Realizace/implementace** – to je vlastní činnost a spolupráce všech subjektů. **Vyhodnocení/evaluace** poskytuje informace o efektivitě projektu, hodnotí projekt pomocí metod, jako jsou dotazníky, průzkumy mínění, revize záznamů organizace. Vyhodnocení, to je nutná podmínka pro pokračování projektu.

1.1 Modely komunitní práce

Pojem „modely komunitní práce“ představuje různé přístupy či aktivity v komunitní práci. V praxi se jednotlivé modely spíše překrývají, nejsou jednoznačně odděleny. Hranice nejsou pevně stanoveny, naopak vzájemné přesahy jednotlivých modelů jsou velmi žádoucí, inspirativní a inovativní pro další práci s komunitou.

Komunitní péče – usiluje o kultivaci sociálních sítí a dobrovolnických služeb, jejichž cílem je uspokojování potřeb obyvatel zejména seniorů, lidí s postižením nebo dětí ve věku do 5 let.

Komunitní organizace – cílem je zlepšování vztahu mezi různými organizacemi se záměrem poskytovat služby, které reagují na aktuální potřeby klientů.

Komunitní rozvoj – pomoc skupinám mobilizovat své zdroje a rozvíjet své dovednosti. Snažit se vyvolávat zájem občanů o to, co se jich týká a o zlepšení kvality jejich života. Zaměřuje se na rozvoj města či mikroregionu.

Komunitní plánování – soustřeďuje se na analýzu sociálních podmínek a služeb, stanovuje cíle, připravuje služby, mobilizuje zdroje a implementuje služby a programy, provádí jejich evaluaci.

Komunitní vzdělávání – vytváření bližšího vztahu mezi komunitou a vzděláváním. Zahrnuje programy, jejichž cílem je rozvoj určitého společenství. Vzdělávání má komunitě poskytnout dovednosti a vědomosti, které jí umožní zvládat své problémy.

Komunitní vzdělávání usiluje také o změnu postojů členů komunity. Konečným záměrem je aktivovat členy komunity a naučit je, jak změny dosáhnout.

Komunitní akce – přímé aktivity na lokální úrovni. Cílem je omezení nerovnosti a zlepšení životních podmínek, např. squaterské hnutí, hnutí za sociální práva, aktivity odborových organizací. (Gojová, 2006; Kinkor, 2003).

2 Komunitní plánování

Komunitní plánování je metodou, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života, jakými jsou oblast prevence kriminality, ochrana životního prostředí, preventivní zdravotnické programy či koncepce sociálních služeb aj., na úrovni obcí a krajů. Stává se důležitým nástrojem metodiků služeb sociální prevence a sociálních kurátorů pověřených koordinační činností. Podstatný rozsah kompetencí u metodiků služeb sociální prevence a sociálních kurátorů pověřených koordinační činností vyžaduje znalosti z oblasti komunitního plánování.

Úkolem kurátora pověřeného koordinační činností v oblasti metodické činnosti, koordinace a poskytování informací je vyhledávat a navazovat nová partnerství, připomínkovat strategické dokumenty (např. komunitní plán, strategii prevence kriminality aj.), distribuovat informace směrem k poskytovatelům služeb a místním samosprávám, upozorňovat na potřeby a zájmy sociálně vyloučených osob.

Úkolem metodiků služeb sociální prevence je např. propojovat činnost koordinátorův komunitním plánování sociálních služeb na úrovni kraje, aktivně se zapojovat na základě informací, získaných z komunitního plánování z jednotlivých obcí do doplňování a dopracovávání strategických rozvojových plánů kraje.

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 nejrůznějších dalších 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 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“*. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004).

Komunitní plánování je progresivní metoda zajišťování dostupnosti služeb na úrovni místní komunity. Je založena na zapojování všech, kterých se příslušná oblast dotýká, na dialogu a vyjednávání a na dosažení výsledku, který je podporován a přijat většinou účastníků. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

Komunitní plánování je metoda, která řeší složité společenské, mravní a ekonomické vztahy vyjednáváním o budoucích krocích a spoluprací při jejich uskutečňování. Může být použita pro nejrůznější oblasti včetně plánování sociálních služeb. (Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb, 2004).

Díky této metodě je možné plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

Slovo komunitní dává tušit, že celé plánování sociálních služeb probíhá za účasti komunity. V případě sociálních služeb se tedy jedná zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, ale i další veřejnosti, již je téma sociálních služeb blízké. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004).

Komunitní plánování sociálních služeb je pojem užívaný v ČR běžně pro plánování rozvoje sociálních služeb, které je zakotveno v zákoně o sociálních službách. Zde je definován v ustanovení §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,
- způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb., 2006 o sociálních službách)

2.1 Cíle a poslání komunitního plánování

Cílem komunitního plánování sociálních služeb je posilovat sociální soudržnost komunity, podporovat sociální začleňování a předcházet vzniku sociálního vyloučení jednotlivců i skupin. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb v komunitě. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané

lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004).

3 Komunitní plán

V této kapitole bych se ráda věnovala komunitnímu plánu a všemu, co s tím souvisí. Otázka je, co komunitní plán vlastně obsahuje?

Popis a analýzu existujících zdrojů, to je soupis a popis státních, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb, zejména zdravotnictví, školství, pracovní příležitosti, volný čas, možnosti práce dobrovolníků, možnosti sousedské výpomoci. **Statistické, sociologické, demografické údaje**, mezi které můžeme zařadit např. věkové složení obyvatel regionu, porodnost a úmrtnost, prognózy demografického vývoje. **Popis a analýzu existujících přání a potřeb** obyvatel v oblasti sociálních služeb. **Představu o budoucnosti sociálních služeb** - stanovení priorit a cílů rozvoje služeb, vedoucích ke spokojenosti celé komunity. **Časový plán postupu prací a zásady**, které je třeba při zpracování a naplňování plánu dodržet. Způsob, jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni **zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu** - stanovení podílů odpovědnosti a závazků jednotlivých účastníků. Způsob, jakým bude komunitní plán **sledován, vyhodnocován a případně měněn**. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

3.1 Účastníci komunitního plánování

Zadavatel je ten, kdo je odpovědný za zajištění sociálních služeb, takovým způsobem, aby odpovídaly místním potřebám - v našem případě se jedná o obec nebo kraj. Cílem zadavatelů je nakoupit občanům co nejkvalitnější služby, co nejlevněji. K tomu potřebují znát standardy kvality sociálních služeb, zdroje svého regionu, demografii, statistiky, atd. Nejdůležitějším úkolem zadavatelů je zadávat „politickou zakázku“ - aktivně vytvářet a podporovat příznivou atmosféru k realizaci komunitního plánování. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005).

Je velmi důležité, aby zadavatelé prostřednictvím svých zastupitelů a jejich usnesení deklarovali své odhodlání rozvíjet sociální služby. Jejich rozhodnutí se potom stávají projevem politické vůle v obci nebo kraji, potvrzením legitimacy komunitního plánování a zárukou pro zapojení dalších účastníků. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

Úkolem obcí nebo krajů je vytváření příležitostí pro dlouhodobé zapojování a spolupráci občanů, aktivita v rozšiřování řady metod řízení a plánování sociálních služeb a jejich koordinace s ostatními veřejnými službami. Mezi další úkoly obcí a krajů patří podpora spoluúčasti občanů na rozhodovacím procesu o sociálních službách a zveřejňování všech informací týkajících se procesů a výsledků komunitního plánování od prvopočátku srozumitelnou a dostupnou formou všechny.

Respektuje při svém rozhodování o sociálních službách cíle a priority stanovené v komunitním plánování a stanoví jasná pravidla financování sociálních služeb, která odpovídají prioritám komunitního plánování. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

Poskytovatelé jsou ti, kdo služby provozují, prodávají, uskutečňují bez ohledu, zda se jedná o organizaci zřizovanou, státní či nestátní, ziskovou či neziskovou. Mezi poskytovatele také zahrnujeme osoby pečující o své příbuzné a blízké. Poskytovatelé vytvářejí plány či projekty na zachování a rozšiřování svých zařízení, pracovních míst a služeb, které poskytují. Cílem poskytovatelů je udržet a rozvíjet svoje zařízení. Poskytovatelé soutěží na trhu o získání prostředků na udržení své existence především cenou a kvalitou služeb, které nabízejí. Poskytovatelé obvykle sledují moderní trendy ve vývoji sociálních služeb, zvládají moderní metody řízení organizace a řízení kvality, vzájemně (i mezisektorově) velmi dobře spolupracují – vědí, že spolupracující síť je silnější než osamocená organizace, vytváří lobbistické skupiny k prosazování vlastních zájmu a především nestátní organizace se často velmi pružně přizpůsobí 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. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005).

Všichni poskytovatelé by měli mít při komunitním plánování rovné postavení a jejich cílům a záměrům by měla být přikládána stejná váha. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

Úloha metodiků služeb sociální prevence a sociálních kurátorů pověřených koordinační činností, jako zástupců poskytovatele v rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb, může spočívat ve vytváření a podpoře sítě organizací, které poskytují komplex služeb osobám ohroženým sociálním vyloučením. Do této

sítě nemusí patřit jen poskytovatelé sociálních služeb, ale důležité je zde také zohlednit přesah problematiky sociálně vyloučených osob do sféry zdravotnictví, bezpečnosti, zaměstnání, bydlení. Znalost prostředí poskytovatelů sociálních služeb a přirozeného prostředí osob sociálně vyloučených, kterou mohou kurátoři pověřeni koordinační činností a metodici služeb sociální prevence do procesu komunitního plánování sociálních služeb přispět, je jedním z důležitých předpokladů plánování adresného a efektivního systému služeb.

Uživatelé sociálních služeb jsou lidé v nepříznivé sociální situaci, kterým jsou služby určeny. Uživatelé jsou ti nejdůležitější, a pokud by jich nebylo, nebyli by poskytovatelé ani zadavatelé sociálních služeb. V procesu komunitního plánování sociálních služeb 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. Uživatelé také mají ohromný potenciál, který může v mnoha případech velmi vhodně uspokojovat nově vznikající potřeby. Bez aktivní spolupráce uživatelů si nelze představit žádný systém, pro průběžný sběr informací o nově vznikajících potřebách. (Komunitní plánování - věc veřejná, 2002, Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005).

Vyhledávání, oslovování a zapojování uživatelů do práce na komunitním plánu je nenahraditelná možnost, jak objevit existující mezery v nabídce sociálních služeb a jak objevit nové zdroje pro jejich uspokojování potřeb (např. svépomocné aktivity). (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

Metodici služeb sociální prevence a kurátoři pověřeni koordinační činností zde mají své nezastupitelné místo, neboť jsou odborníky, kteří mohou přinést cenné informace o cílové skupině občanů ohrožených sociálním vyloučením, jelikož s nimi denně přicházejí do kontaktu. Z dosavadních zkušeností z komunitního plánování sociálních služeb se ukazuje, že právě jejich prostřednictvím mohou být osoby ohrožené sociálním vyloučením do procesu komunitního plánování zapojeny nepřímou, protože jiných možností zapojování se do diskuse k problematice koncepce sociálních služeb, jakými jsou například pracovní skupiny, setkání s občany, kontaktní místa aj., nevyužívají.

Veřejností můžeme rozumět všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování a poskytování lhotejně a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci. Je 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 a může také podpořit přijetí změn v místním systému sociálních služeb. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005).

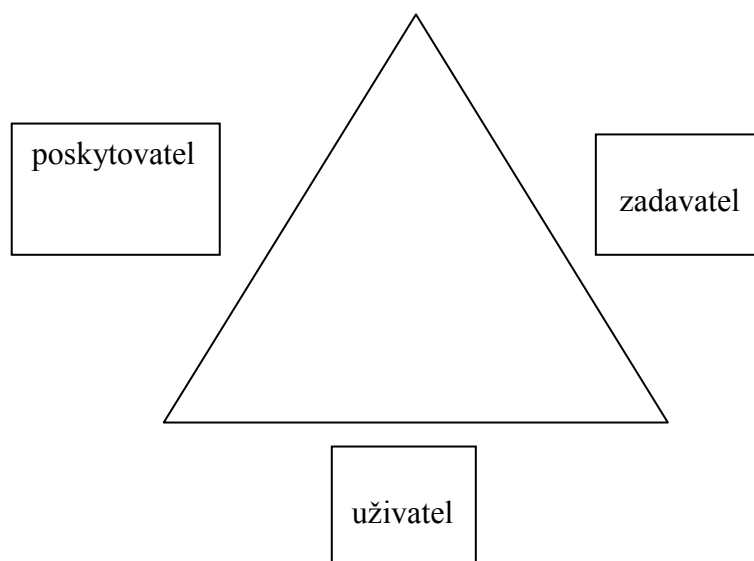
Veřejnost musí být průběžně seznamována se záměry, výsledky a cíli komunitního plánu. Je žádoucí, aby se veřejnost procesu komunitního plánování účastnila od samého počátku. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

Při přípravě KP jsou osloveny a vyzvány ke spolupráci místní organizace i zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb dotýká (např. veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, NNO, policie), ale také občanské iniciativy, etnické skupiny včetně skupin, se kterými je obtížná komunikace. Čím vyšší je míra zapojení dalších organizací, která se liší podle jejich dalšího podílu na naplňování priorit a cílů komunitního plánu, tím vyšší je efektivita procesu komunitního plánování. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002).

3.2 Princip triády

Zapojení všech zúčastněných stran je bezpodmínečně nutné, protože cílem komunitního plánování je vytvořit takový systém sociálních služeb, který odpovídá zjištěným potřebám komunity. Tyto potřeby proto musí být společně formulovány všemi, koho se sociální služby dotýkají. Nelze, a je naprosto nepřijatelné, z jakéhokoliv důvodu potřeby kterékoliv strany bagatelizovat. Každý, kdo je ochoten se do komunitního plánování sociálních služeb zapojit, tedy především nést svoji odpovědnost, má právo o svých potřebách a očekáváních hovořit. V procesu komunitního plánování soc. služeb je legitimní mluvit za sebe samotného i bez pověření, funkce či mandátu od zájmové skupiny. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005)

Hovoříme zde o principu triády („trianglu“), který je důležité uplatňovat ve všech úrovních procesu komunitního plánování a který je znázorněn následujícím diagramem:



Obrázek č. 1.: Triáda komunitního plánování

3.3 Principy komunitního plánování

Proces komunitního plánování by měl být postaven na pěti principech. **První princip** vychází z partnerství, potřeb a cílů všech účastníků, které jsou stejně důležité. Uplatňovat zásadu partnerství a spolupráce znamená hledat, koho bychom mohli oslovit a přizvat ke společné práci, k plánování postupu i realizaci akce. Poté teprve následuje identifikace možností a způsobů řešení stanoveného problému. Dobrým vodítkem pro to, koho oslovit, je zaměřit se nikoliv na předmět řešení, nýbrž na jeho okolí, tj. položit si otázku: „Koho se problém dotýká? Kdo může mít z jeho vyřešení užitek?“ Tak můžeme vytipovat velkou skupinu partnerů a nabídnout zapojení do práce. Podnět k partnerství může dát kterýkoliv z účastníků komunitního plánování (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005, Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004). Uplatňování zásady rovnosti znamená, že nikdo nesmí být vylučován a diskriminován. Organizace a procesy komunitního plánování musí zajistit všem účastníkům rovnost postavení a hlasu v průběhu všech jednání. Jedině pak je možná spolupráce, při níž jsou ke společnému prospěchu využity jedinečné znalosti, zkušenosti, dovednosti a nakonec i formální a mocenská postavení jednotlivců (Návrhy konkrétních metodik

pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005, Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004).

Partnerství může být na vertikální úrovni budováno z **lokální úrovně** směrem k úrovni kraje, případně republiky. Na **horizontální úrovni** se může jednat o zapojování dalších partnerů mimo oblast sociálních služeb (orgány veřejné správy, podnikatelské subjekty, profesní organizace, komory, obchodní společnosti, nejspíše např. ze sféry zdravotnictví, školství, regionálního rozvoje atd.). Je velmi vhodné navázat na dříve realizovanou a osvědčenou spolupráci. Je důležité, aby jednotliví partneři měli možnost vymezit si vlastní roli v projektu (event. jim pomoci tuto roli najít). Široce vytvářené horizontální partnerství může přinést nové, zpočátku zcela neočekávané zdroje. Partnerstvím získáváme udržitelnost a zvyšujeme pravděpodobnost přijetí projektu ze strany veřejnosti. Partnerství, které respektuje reálné potenciály jednotlivců i organizací a míru zapojení podle možností, je udržitelné. Obdobný efekt nastává v případě společenské akceptace. Jednotliví partneři předávají reference svým cílovým skupinám. Rozšiřují tak okruh veřejnosti, která projekt může podpořit. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004).

Druhý princip komunitního plánování sociálních služeb se zabývá věcmi veřejnými (princip – vše je veřejné). Každý má právo starat se o věci veřejné a společné (princip – svobody vyjadřování). Komunitní plánování je z principu napojeno na městský (obecní) úřad čili zadavatele, ale mnoho poskytovatelů a všichni uživatelé se nachází mimo rámec tohoto úřadu. Komunitní plánování sociálních služeb může jako takové propojit aktivitu občanů s rozhodováním na úřadě. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005, Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

Při zapojování místního společenství do procesu komunitního plánování je nutné hledat různé metody a formy oslovení a zapojení tak, aby nabídka ke spolupráci byla srozumitelná např. podle bydliště, způsobu života, zájmů. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

Zapojovat lidi, kteří v obci žijí (tj. místní společenství) do procesu komunitního plánování, znamená především s nimi komunikovat. Promyšlená a plánovaná komunikační kampaň může významně podpořit dosažení stanovených cílů.

Předpokladem dobré komunikace s veřejností je dobrá komunikace uvnitř týmu realizátorů procesu komunitního plánování. Nerovný přístup k informacím v týmu může přinést velké zklamání a ztrátu partnerství, jak potvrzují zkušenosti z praxe. Je vhodné, aby rozšiřování informací uvnitř realizačního týmu bylo formulováno jako jeden z průběžných úkolů, za který je jasně stanovená odpovědnost. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Cílem komunikace s veřejností je zajistit průhlednost a zřetelnost aktivit v procesukomunitního plánování (princip – legitimita procesu) a získání její dostatečné důvěry, aby byla ochotna sdělit svůj názor - poskytovat zpětnou vazbu - podněty. Proto je nezbytné veřejnost informovat o tom, jakých výsledků má být dosaženo (tj. seznámit ji s viditelnými cíli), informovat také, jakým způsobem jich bude dosaženo, a kdo se na jejich naplnění bude podílet a jak. Také pro vnější komunikaci je nezbytné mít zpracován plán komunikace s veřejností a stanovit zřetelně odpovědnost za jeho realizaci. Obdobně jako v případě komunikace uvnitř týmu, ani komunikace s veřejností by neměla být zužována pouze na zajištění předávání informací. Pouhé předávání informací nestačí, veřejnost je potřeba do procesu komunitního plánování sociálních služeb zapojit. K tomu je možné využít řadu ověřených postupů a metod (plánovací fóra/víkendy, ankety, minireferenda, konference o představě budoucnosti apod.). Tyto techniky umožňují, aby se veřejnost na plánování přímo podílela (zajišťují zpětnou vazbu a náměty pro další práci atd.) a představují šanci k nalezení dalších partnerů – konkrétních osob, které se by se mohly zapojit. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004, Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005)

Třetí princip je stanoven lidmi, kteří v obci žijí. Obec je definována jako samosprávné společenství občanů. Vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče v souladu s místními předpoklady a zvyklostmi, tedy také zajišťování potřebných sociálních služeb, patří do samostatné působnosti obce, jak je uvedeno v § 35b zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění. Posláním sociálních služeb je pomáhat lidem při řešení jejich nepříznivé sociální situace, reagovat adresně na existující potřeby. Kdo jiný může říci, jaké služby mají v obci existovat (být k dispozici) a jakým způsobem mají být poskytovány, než obyvatelé obce, kteří služby využívají nebo mohou využívat. Komunitní plánování sociálních služeb umožňuje

reagovat na typické a neopakovatelné místní podmínky rozmanitým způsobem. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Kvalitně probíhající proces komunitního plánování, jako **čtvrtý princip**, je pro komunitu stejně přínosný jako vlastní plán. Kvalita výstupu komunitního plánování (tj. komunitního plánu) je přímo úměrná kvalitě jeho průběhu. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005)

A proto je velmi důležité se soustředit na samotný proces plánování a hledání způsobů, jak bychom mohli co nejlépe na potřeby zúčastněných reagovat. Komunitní plánování definujeme jako stále se opakující proces. Tzn. komunitní plánování tvoří spirálu, v níž se fáze, témata a mnohé problémy cyklicky opakují a je nutné se jimi znovu zabývat na nové úrovni vývoje. (Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005, Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

Nejdůležitější tedy není zpracovat komunitní plán. Důležité je realizovat proces komunitního plánování takovým způsobem, aby bylo možné zachovat jeho kontinuitu. V praxi to znamená dohodnout se na prioritách (čím se budeme zabývat nejdříve a čím později) a stanovit si cíle, které jsou splnitelné. Tento postup je zcela legitimní, protože potřeb je téměř vždy více, než kolik je k dispozici zdrojů. Záruka kontinuity komunitního plánování umožňuje postupné zlepšování situace a to, čemu se nemůžeme věnovat nyní, bude řešeno „v druhém kole“. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Poslední **pátý princip** komunitního plánování nemá kouzelnou moc, aby dokázal okamžitě splnit všechna přání a očekávání. Není ani nástrojem k prosazování potřeb a přání některé ze zúčastněných stran. Komunitní plánování sociálních služeb znamená dialog a spolupráci, jejichž pomocí můžeme objevit nové, netušené zdroje k uspokojení zjištěných potřeb. Neměli bychom očekávat předem, že plánování nepřinese konfliktní situace. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Čím více partnerů se nám podaří do plánování zapojit (tj. čím více partnerů, organizací i jednotlivých osob bude ochotno se otázkou sociálních služeb zabývat), tím více můžeme konflikty očekávat. Konflikt dává příležitost pro hledání řešení a komunitní plánování již ze své podstaty se jeho nalezení snaží podporovat. Podaří-li se vytvořit otevřenou a příznivou atmosféru pro vyjádření názorů všech účastníků,

bude možné řešení vzniklých konfliktů nacházet. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Výsledkem komunitního plánování je řešení kompromisní nebo lépe konsensuální mezi tím, co chceme, a tím, co máme k dispozici. Možnosti v tomto případě nejsou pouze materiální, finanční a lidské zdroje, ale vymezuje je také dohoda, kdo a jak se bude na dosažení stanovených cílů komunitního plánu podílet. (Komunitní plánování – věc veřejná, 2002)

3.4. Přínosy komunitního plánování

Mezi **hlavní přínosy komunitního plánování** patří nastavení systému sociálních služeb odpovídajících zjištěným potřebám a jeho schopnost průběžně reagovat na změny.

Díky plánování služeb v obcích, městech a městských částech, tedy na nejnižší možné úrovni, lze vytvořit systém služeb podle existujících (a předpokládaných) potřeb, v odpovídající kvalitě a v souladu s místními specifiky. To znamená, že lidé sami se podílejí na plánování toho, o čem se domnívají, že jim vyhovuje a naplňuje jejich potřeby. Průběžným monitorováním 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. Krajské „komunitní plány“, resp. krajské strategie zajištění poskytování sociálních služeb pak vycházejí z jednotlivých obecních komunitních plánů. Zjištěné potřeby se tak promítají i na krajskou úroveň a dostupnost služeb lze zabezpečovat z obecní i z krajské úrovně. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Finanční prostředky jsou vynakládány efektivněji, v ideálním případě jsou finance vynakládány jen na ty služby, které jsou potřebné (co se týče šíře nabídky služeb, jejich náplně, způsobu poskytování služeb apod.). Při zajišťování služeb je účelné sdružovat zdroje, např. mezi jednotlivými obcemi, v nichž je společně zajišťována nějaká služba na základě předchozí dohody. **Radnice je vnímána jako partner**, zvyšuje se identifikace veřejnosti s obcí prostřednictvím zapojení těch, kteří působí v systému sociálních služeb, tzn. uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, veřejnost, o procesu plánování sociálních služeb. Zvyšuje se tím také podíl občanů

na rozhodovacím procesu o podobě sociálních služeb v daném místě. Rozhodování radnice je tak zakotveno v širším konsenzu mezi účastníky procesu plánování, u nichž lze předpokládat posílení pocitu sounáležitosti s komunitou. Radnice uplatňuje svůj partnerský přístup i v sociální oblasti a je občany mnohdy vnímána jako iniciativnější a otevřenější. **Veřejnost lépe přijímá jednotlivé kroky i konečná 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. Jasné 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. **Lepší možnosti řešení -** zpětná vazba, nápady, argumenty, spolupráce. Principy společných setkávání, diskusí, konzultací a spolupráce se prolínají celým plánovacím procesem. Nabízejí nejen vzájemné obohacení, ale představují také významný prvek v efektivitě řešení a přístupu k problémům. Díky vzájemnému sdílení informací a diskutování o nich často objevují nové souvislosti a myšlenky, které přispívají ke kvalitě, originalitě a smysluplnosti způsobu řešení. **Systém sociálních služeb je srozumitelný.** Plánování sociálních služeb probíhá podle určitého rámce a má jasně daná pravidla. Kromě toho je plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet, a díky pravidelnému zveřejňování informací umožňuje se v něm snadno zorientovat. Sociální služby jsou tak koncipovány na základě transparentního postupu a celý systém se díky tomu stává srozumitelnějším. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

3.5 Úskalí komunitního plánování sociálních služeb

Komunitní plánování sociálních služeb se může poučit z dnes již rozpoznávaných úskalí, která mohou vést až k jeho selhání. Úlehla (2004) označil tři hlavní úskalí, se kterými se v komunitním plánování sociálních služeb můžeme setkat. **Prvním úskalím** je skutečnost, že uživatelé sociálních služeb jsou ze všeho nejvíce hendikepováni právě tím, že svou sociální službu přijímají a užívají – tzv. může vzniknout jejich závislost na sociální službě. Podcenění této skutečnosti v důsledku brání uživatelům v zapojení se do průběhu komunitního plánování. Přitom komunitní plánování sociálních služeb, v jehož průběhu, přípravě a naplňování nejsou zapojeni uživatelé, může být plánováním, které je sice užitečné, ale nejedná se o plánování komunitní.

Druhým úskalím, na kterém mnoho komunitních plánů může ztroskotat, je delegování kompetencí. Má-li komunita plánovat, musí se k tomu cítit zplnomocněná. Pokud se necítí být zplnomocněna, což by mělo být spíše výjimkou, pak tuto situaci musíme řešit tím, že přeneseme kompetence v rozhodování a koncepci sociálních služeb z úrovně úřadu a samosprávy na občany. Je to jen tradice a zvyk, že to vypadá, jako by jedinými kompetentními a schopnými v oblasti sociálních služeb byly správní orgány státu a samospráv. Tuto tradici je však nezbytné překonat. Radnice by si měla uvědomit, že lidé nezačnou být aktivní, pokud neuvídí, že jejich zapojení a aktivita má smysl, že může přinést změny. Na druhou stranu občané by si měli uvědomit skutečnost, že občanskou společnost si musí vytvořit sami a radnice ji může podporovat teprve poté.

To souvisí se **třetím úskalím** – nízkou informovaností o sociálních službách. To, že veřejnost není informována o sociálních službách, že se o ně nezajímá, není chyba veřejnosti, ale těch, kteří informace mají a neumí je zveřejnit tak, aby byly zajímavé. Je to chyba těch, pro které je pohodlnější neztrácet čas a nervy prací se zapojováním veřejnosti do rozhodování. V důsledku to však budou právě oni, kdo by mohl na tuto pohodlnost doplatit. (Úlehla, 2004).

Komunitní plánování sociálních služeb jako způsob zajištění dostupnosti a transparentního rozhodování o podobě sociálních služeb v rámci komunity se postupně rozvíjí na celém území České republiky. Abychom porozuměli jeho současnému stavu, zaměříme pozornost k jeho počátkům.

3.7 Současná situace komunitního plánování sociálních služeb

V současné době existuje politická podpora pro plánování sociálních služeb ve všech krajích v ČR. Zatímco v některých krajích plánování probíhá víceméně ve všech obcích s rozšířenou působností, v některých regionech se plánování aktivně chopilo jen několik obcí nebo měst. Obce, kde je plánování sociálních služeb realizováno, se nacházejí v různé fázi plánovacího procesu. Někde je plánování teprve zahajováno, jinde se např. pracuje na mapování místních služeb a zdrojů či na zjišťování potřeb uživatelů služeb a informovanosti o službách mezi veřejností. V určitých obcích je již hotov komunitní plán sociálních služeb s výhledem na nejbližší léta, případně bylo překročeno k realizaci jednotlivých opatření a úkolů, které z něj vzešly. Podpora obcím ze strany krajů se přitom mnohdy odehrává jak na úrovni politické, tak i v oblasti informační a konzultační činnosti nebo prostřednictvím zajištění vzdělávání či další metodické podpory. Do současné doby je v procesu komunitního plánování postupně zapojeno několik desítek měst téměř ve všech krajích ČR.

Komunitní plánování sociálních služeb (dále jen KPSS) však je na různých místech prováděno různým způsobem a odlišnými metodami, tudíž i s různými výsledky a v rozdílné kvalitě. Z těchto důvodů a na základě připravovaného zákona o sociálních službách vypsalo ministerstvo práce a sociálních služeb (dále jen MPSV) veřejnou zakázku, která měla dosavadní procesy komunitního plánování sociálních služeb sjednotit, vytvořit ucelený systém vzdělávání a poskytnout dlouhodobou podporu v KPSS. Na základě této zakázky byl připraven dvouletý projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“, který realizují tři neziskové organizace a to, Komunitní plánování o.p.s., Centrum pro komunitní práci a Domov sv. Anežky o.p.s., ve spolupráci s Katedrou antropologie Filosofické fakulty ZČU v Plzni. Projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci operačního programu Rozvoj lidských zdrojů a vládou České republiky. Cílem projektu je zajistit metodicky jednotný přístup k plánování sociálních služeb na místní a regionální úrovni a vytvořit jednotný a ucelený systém vzdělávání a metodické podpory pro plánování sociálních služeb. Tento systém bude zohledňovat specifické demografické charakteristiky jednotlivých obcí a regionů a potřeby uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti s hlavním důrazem na minimalizaci rizik vzniku sociálního vyloučení, na podporu sociálního

začleňování sociálně vyloučených cílových skupin a zároveň bude přispívat k udržení a návratu osob na trh práce.

Projekt má stanoveny tyto specifické cíle:

- Vytvoření metodik pro plánování sociálních služeb na lokální/regionální úrovni podporující spolupráci zástupců uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti.
- Vytvoření vzdělávacích programů pro plánování sociálních služeb podporujících spolupráci zástupců uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti.
- Vyškolení „krajských vzdělavatelů“ připravených poskytovat pro potřeby obce/regionu vzdělávací programy a zabezpečení následné metodické podpory při plánování sociálních služeb. Zpracování návrhu na další metodické vedení systému plánování sociálních služeb. (www.kpss.cz).

3.8 Fáze komunitního plánování

Přestože máme možnost vidět, že jednotlivé obce postupovaly v procesu komunitního plánování sociálních služeb podle svých možností a specifik v některých ohledech odlišně, což se např. zobrazilo v různorodé podobě zpracovaných komunitních plánů, samotný proces komunitního plánování sociálních služeb se skládá ze základních fází, které jsou pro něj společné. V literatuře věnující se problematice komunitního plánování soc. služeb se ale máme možnost setkat i s odlišným dělením těchto fází.

Například v průvodci procesem komunitního plánování *Komunitní plánování – věc veřejná* (2002), který vypracovalo MPSV jako metodickou pomoc a podporu pro zavádění KPSS na dalších místech České republiky, jsou fáze komunitního plánování rozčleněny následujícím způsobem:

Tabulka č. 1.: Fáze komunitního plánování (zdroj: *Komunitní plánování – věc veřejná* 2002)

1. fáze	S čím je třeba začít	• zformování prvotní pracovní skupiny
---------	-----------------------------	---------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> • určení, koho je třeba do přípravy KP zapojit • způsob oslovení a přizvání dalších účastníků • plán pro získání politické podpory ze strany obce • informační strategie
2. fáze	Vytvoření řídicí struktury pro KP	<ul style="list-style-type: none"> • zapojení všech účastníků procesu • vytvoření organizační a řídicí struktury pro zpracování KP • stanovení pravidel jednání řídicí struktury
3. fáze	Porozumění problémům v komunitě	<ul style="list-style-type: none"> • představení cílů, zájmů a potřeb všech účastníků • vytvoření a zveřejnění mechanismů pro aktivní spoluúčasť veřejnosti • provedení analýzy potřeb a zhodnocení existujících zdrojů • zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb • vyjmenování příležitostí a rizik a nastínění trendů pro rozvoj sociálních služeb
4. fáze	Návrh rozvoje sociálních služeb	<p>Představa rozvoje sociálních služeb obsahuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hlavní hodnoty, které tvoří její základ a které budou při zpracování KP a jeho následném naplňování respektovány a dodržovány • směr, kterým se budou sociální služby nadále ubírat • cíl, kterého má být dosaženo a priority • překážky, které bude nutné překonat

		<ul style="list-style-type: none"> • regionální i nadregionální zdroje, kterých lze využít • představa rozvoje sociálních služeb je akceptována většinou účastníků komunitního plánování
5. fáze	Strategie rozvoje sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> • plán postupných kroků a úkolů k dosažení stanovených cílů a priorit • systém sledování realizace komunitního plánu • zpracování konečné verze komunitního plánu • předložení textu KP k připomínkování veřejnosti • schválení KP zastupitelstvem
6. fáze	Od plánování k provádění	<ul style="list-style-type: none"> • uskutečňování plánu • informování veřejnosti o uskutečňování KP • průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů • nástroje umožňující provést změny v původním KP

4 Pojem síť a síťování v sociálních službách

Síť je formálním či neformálním spojením lidí a organizací, je sítí vztahů, která umožňuje jejich vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti mohou navzájem sdílet zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti, usilují o dosažení stejných či podobných cílů. Subjekty v síti jsou považovány za uzlové body, vztahy jsou vyjádřeny spojnicemi bodů. (Hardcastle, Powers, Wenocur , 2004, Schuringa, 2007)

Koncept sociálních sítí se začal v sociologii a sociální antropologii objevovat v šedesátých letech dvacátého století a sloužil především k podchycení komunitních vztahů, které přesahovaly hranice skupin, dále byl používán při výzkumu rodiny a její podpurné sociální sítě. Postupně začal být používán i v dalších oborech. Vedle sítí sociálních, jako zdroji pomoci a podpory, se začalo uvažovat o sítích problémových či tematických jako důležitých činitelů inovace. (Velký sociologický slovník, 1996)

Každý z nás je členem mnoha neformálních sítí, jejichž pomocí zajišťujeme mnoho každodenních úkolů. Přes sítě známých si hledáme práci, prodáváme auto, vybíráme si partnera, půjčujeme si stan na dovolenou, hledáme kamarády pro naše děti, získáváme různé rady, informace atd. Neformální sítě využíváme i v zaměstnání. Máme své pracovní známé, na které se můžeme obrátit, zavolat, se kterými si navzájem pomáháme a vycházíme si vstříc. Každý kurátor pověřený koordinační činností a každý metodik sociální prevence si vy svoji neformální síť, která mu pomáhá plnit jeho každodenní pracovní úkoly, získává skrze ni informace, rady, podporu apod. Nevyužívá pouze zdroje, na které je sám napojen, ale má tak částečně k dispozici i zdroje dalších účastníků sítě (někdo známý má další známé). Tyto sítě mají většinou regionální charakter, ale mohou ho přesahovat a zasahovat do úrovně národní i nadnárodní, stejně tak mohou přesahovat i profesní orientaci. Nevýhodou těchto neformálních sítí je, že jsou založeny na osobních přátelských vztazích konkrétních lidí a tyto vazby mohou být velmi proměnlivé. Také vlivy v těchto sítích, sdílení zdrojů a způsoby rozhodování jsou velmi nejasné. Všechny tyto okolnosti mohou blokovat další rozvoj sítě, některé subjekty mohou být přetíženy, protože nemusí docházet k rozdělování úkolů a zodpovědností, tok zdrojů může v některých částech váznout. Dalším rizikem je tak izolovanost některých členů. Možným řešením je síť formalizovat. A to je hlavním tématem tohoto textu. Tvorba

formální sítě ale není cílem naší práce. Síť je prostředkem pro dosažení dalších cílů – zlepšení služeb, jejich rozvoj a koordinaci, či řešení problému konkrétního klienta. Formalizace sítě má ale také své nevýhody a rizika, o kterých se v průběhu naší práce na tématu budeme zmiňovat. Neformální síť může vzniknout jako odpověď na problematické fungování velké formální sítě a takováto neformální síť může být zároveň zárodkem nové formální sítě. Z uvedeného vyplývá, že oba typy sítí (neformální či formalizované) mají své výhody a rizika. To, jaký typ sítě se rozhodneme při své práci využít, závisí vždy na konkrétní situaci. (Schuring, 2007)

4.1 Charakteristiky sítě

Síť je charakterizována propojením a spoluprací různých organizací a osob. Je založena na horizontálních vztazích a každý ze subjektů v síti je autonomní. Znamená to, že žádný subjekt nemá vedoucí pozici, ze které by mohl kontrolovat ostatní či se vměšovat do interních záležitostí dalších subjektů. V důsledku absence centrální mocenské pozice hraje v sítích významnou roli vzájemná komunikace a procesy vyjednávání. Subjekty v síti mohou mít různou míru vlivu. Míra vlivu není odvozena od velikosti či statusu organizace, ale od její pozice v síti. Vzhledem ke svému umístění (v centru sítě či na její periferii) a počtu vazeb, mohou mít v rámci sítě větší či menší vliv, mohou disponovat různým typem zdrojů. V síti dochází k výměně a sdílení zdrojů a distribuci informací. Subjekty v síti jsou na sobě v jisté míře závislé, navzájem se potřebují k dosažení určitých cílů. Síť je dynamická. Charakter vztahů se mění a objevují se či mizí některé subjekty. Je možné vytvořit či upravit síť podle aktuálních potřeb, je flexibilní. Některé vztahy mohou být na určitou dobu přerušeny, ale v případě potřeby je možné je znovu aktivovat. Sítě se mohou překrývat, protože v centru naší pozornosti nejsou jednotlivé subjekty, ale jejich vzájemné vazby. Sítě mohou mít různou míru hustoty, různý stupeň sdílení norem a hodnot, čím vyšší shoda v oblasti norem a hodnot, tím vyšší soudržnost, dosah a rozsah oblastí, ve kterých mají lidé kontakty a hranice, které vymezují „my“ a „oni“. (Schuringa, 2007 Kirst-Ashman, Hull, 1997)

Schuring (2007) sítě dělí na 4 základní oblasti. Problémové a tématické, organizační, sociální a podpůrné.

Problémové či tématické sítě jsou tvořeny organizacemi, institucemi a skupinami, které jsou snadno identifikovatelné a můžeme je jednoduše kontaktovat. Seskupují se kolem určitého tématu, problému nebo potřeby. Všichni aktéři, kteří mohou problém či téma ovlivňovat (ať už přispívají k řešení nebo problém prohlubovat) jsou zakresleni do sítě, ve které znázorníme jejich vztahy. Na základě analýzy sítě můžeme formulovat strategii řešení problému. S těmito typy sítí se můžeme setkat například v rámci komunitního plánování.

Organizační sítě jsou jejími členy organizace, instituce a formální skupiny. Síť je chápána jako organizační jednotka, je možností spolupráce mezi jednotlivými aktéry a je. Hustota sítě je počet možných vztahů, které mohou subjekty v síti navázat. (Hardcastle, Powers, Wenocur, 2004)

Jsou zaměřeny na určitý cíl či zájem, který jednotlivé členy spojuje. Příkladem organizační sítě mohou být různé asociace, sdružení, výbory apod. Organizační sítě mohou být v různé míře institucionalizované a mohou mít centralistický či decentralistický charakter.

Sociální sítě jsou tvořeny osobami a neformálními skupinami. Skládají se nejčastěji z partnera, rodiny, příbuzných, spolupracovníků, sousedů a přátel. Příkladem sociální sítě mohou být příbuzenské sítě, skupiny přátel a známých, rodiče dětí navštěvující určitou školu, lidé, které spojuje zájem či koníček. V sociálních sítích hledáme pomoc při zvládnutí našich problémů, s pomocí sociální sítě si např. hledáme práci, kupujeme ojeté auto apod. Sociální sítě plní významné funkce. Jsou zdrojem informací a rad, emocionální podpory, materiální pomoci, vzorů chování, příležitostí pro relaxaci. (Lewis, Suarez, 1995, Hardcastle, Powers, Wenocur, 2004)

Sociální sítě se liší svojí velikostí a hustotou. Podle výzkumů jsou největším zdrojem pomoci středně velké sítě s menší hustotou. (Hardcastle, Powers, Wenocur, 2004).

Podpůrné sítě jsou tvořeny ze stejných subjektů jako sítě sociální, ale oproti nim jsou vytvářeny s určitým konkrétním záměrem. Příkladem mohou být svépomocné skupiny.

4.2 Využití sítí a síťování

Síťování je „vyhodnocování, rozvoj a udržování sítě“. (Hardcastle, Powers, Wenocur, 2004, s. 294).

Jde o vytváření podmínek pro výměnu zdrojů a vzájemnou spolupráci. Vytváření sítí nebo také síťování je považováno za jednu z forem koordinace. Při síťování využíváme a ovlivňujeme vztahy mezi jednotlivými subjekty. Síťování může být využíváno jak při přímé práci s klienty, tak při koordinaci a navazování spolupráce mezi poskytovateli služeb a dalšími subjekty. Síťování je také součástí komunitního plánování sociálních služeb a lze ho využít při plánování a zkvalitňování sociálních služeb obecně. Výhodou sítí je, že jsou flexibilní a dynamické a mohou rychleji reagovat na měnící se podmínky a problémy ve společnosti než formální organizace sociálních služeb. Při práci se sítěmi nás zajímají především spojení a vztahy mezi subjekty, ne jednotliví aktéři. Nesoustředíme se na jednu organizaci či osobu, ale na všechny subjekty (organizace, skupiny a osoby), které jsou vzhledem k našemu problému či cíli ve vzájemném vztahu a zkoumáme charakter tohoto vztahu. U spojení mezi jednotlivými subjekty nás zajímá jejich intenzita, frekvence a kvalita (např. zda jsou vztahy konfliktní či dobré). Někteří aktéři mohou mít hodně kontaktů a být v centru sítě, jiné subjekty jsou izolované, bez spojení. V sítích jsou na sobě jednotliví aktéři v různé míře závislí. Pokud se navzájem nepotřebují, budování sítí ztrácí svůj význam. Jeden subjekt může být členem více sítí a sítě se mohou navzájem překrývat. Sítě fungují za předpokladu, že všechny subjekty do sítě investují a jsou aktivními členy. (Schuring, 2007).

Možnosti a limity koordinace sítě souvisí s její velikostí, hustotou, členěním, frekvencí a typem výměn, typem uspořádání a její potřeba stability. (Hardcastle, Powers, Wenocur, 2004)

Dalším podstatným faktorem, který koordinaci ovlivňuje, je míra její formalizace. Pro účely koordinace je vhodné usilovat o dosažení centrální pozice v rámci sítě.

4.3 Výhody síťování při koordinaci

Mezi hlavní výhody síťování patří sdílení zdrojů, kontaktů, dovedností a znalostí mezi jednotlivými subjekty. To umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních, ať už formální a neformální instituce, laická a odborná veřejnost. Síť není

vystavěna na mocenských pozicích, má charakter horizontálních vztahů, a tak umožňuje partnerství subjektů různých úrovní. (Schuring, 2007)

Pomocí sítí také můžeme najít vhodné partnery pro další spolupráci či projekty. Můžeme předcházet duplicitní práci a svoji činnost efektivněji koordinovat. Sítě pracují rychleji než formální instituce a jsou flexibilnější, usnadňují pohyb ve formálních systémech a jsou ku prospěchu klientů. Mohou jim přinést zlepšení a propojení služeb v lokalitě, vzájemnou komunikaci a spolupráci mezi poskytovateli služeb a komplexní řešení jejich potřeb. Sítě pomáhají také profesionálům zvládat pracovní zatížení a stres a mohou přispívat ke vzniku alternativních řešení. Mohou se v nich rodit nové myšlenky a tím přispívají k udržitelným změnám. K udržitelnosti změn přispívá zejména fakt, že se na nich podílí všichni zainteresovaní, a tudíž jsou všemi akceptovány. (Schuring, 2007, Kirst-Ashman, Hull, 1997, Johnson, 1992)

5 Sociální služby

Pro potřeby komunitního plánování a síťování sociálních služeb je třeba tyto služby jasně definovat a vědět, jaké jsou druhy sociálních služeb a jaké jsou formy poskytování těchto sociálních služeb.

Sociální službou se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“. (zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Sociální služby jsou poskytovány lidem nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci, situaci vedoucí k nemožnosti sociálního začlenění či vedoucí k sociálnímu vyloučení, např. z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, sociálně znevýhodňujícího prostředí, atd. Sociální služby umožňují vést běžný způsob života s přihlédnutím k zachování lidské důstojnosti osob. Poskytovaná pomoc v rámci sociálních služeb musí vycházet i z individuálně určených potřeb klientů, musí je vést k samostatnosti a motivovat je k aktivním činnostem. (zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Poskytovateli sociálních služeb jsou **územní samosprávné celky** a jimi zřizované právnické, další právnické osoby, fyzické osoby, **ministerstvo** a jím zřízené organizační složky státu. Sociální služby jsou poskytovány bez úhrady nákladů, za částečnou nebo úplnou úhradu nákladů. Sociálním službám poskytovaným za úhradu bude věnována pozornost v následující kapitole. (zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

5.2 Základní druhy a cíle sociálních služeb

Zákon o sociálních službách rozlišuje tyto základní druhy sociálních služeb:

1. Služby sociální péče - Zajištění fyzické a psychické soběstačnosti osobám se stabilizovaným zdravotním stavem.

Cíl: zapojit se v co největší míře do běžného života. (Hartl, 2003)

2. Služby sociální prevence – Zaměřují se na jevy a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení osob, které nejsou zapříčiněny neschopností pečovat o sebe z důvodu věku či zdravotního stavu. Týkají se oblasti tzv. „sociálně negativních jevů“ – např. kriminalita, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, krize v rodině.

Cíl: překonání nepříznivé situace a ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích jevů. (Hartl, 2003)

3. Sociální poradenství - Poskytování potřebných informací osobám v nepříznivé sociální situaci. Zahrnuje poradenství **základní**, které jsou povinni poskytnout všichni poskytovatelé sociálních služeb a **odborné**, zabezpečující pomoc ve specializovaných poradnách, které se profilují podle sociálního jevu (např. bezdomovectví) či cílové skupiny (např. občané propuštěni z výkonu trestu).

Cíl: poskytnutí informací. (Hartl, 2003)

Sociální poradenství a poradenství vůbec má blízký vztah k sociální práci. Na tomto místě považujeme za důležité jejich vymezení. Součástí sociální práce je mj. poradenství a sociální pracovník při práci s klientem také využívá poznatků z poradenství. Je ale nutné si uvědomit, že poradenství je pouze jedním z možných zdrojů sociální práce (taktéž jejím nástrojem), a tudíž bychom měli chápat sociální práci ve vztahu k poradenství jako pojem širší.

Poradenství můžeme v obecném pojetí chápat jako *poskytování informací, které si klient vyžádá a které potřebuje k řešení svého problému. Poradenství je založeno na vztahu pomoci, přičemž poradce podporuje růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivně orientoval ve světě a vyrovnával s životem.* (Hartl, 2003).

Zákon o sociálních službách uvádí výčet sociálních služeb, které jsou klientům poskytovány za úhradu. Klient využívající služeb poskytovaných za úhradu hradí náklady spojené s poskytnutou službou dle výše sjednané ve smlouvě dle §91. Klient se podílí na úhradě nákladů při poskytování sociálních služeb v případě pobytových služeb v následujících zařízeních:

- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněná bydlení
- zdravotnická zařízení ústavní péče

- centra sociálně rehabilitačních služeb

Úhrada sociálních služeb ve výše uvedených zařízeních se poskytuje za ubytování, stravu a za péči týkající se těchto základních činností – pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí. Výši úhrady za ubytování a stravu stanoví prováděcí předpis. Klient si dále hradí služby za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou za poskytování

- osobní asistence
- pečovatelské služby
- tísňové péče
- průvodcovských a předčitatelských služeb
- podpory samostatného bydlení
- odlehčovacích služeb
- služeb v centrech denních
- služeb a služeb v denních stacionářích

Výjimky z úhrady z výše uvedených služeb uvádí §75, odstavec 2.

Klient využívající služeb v

- azylových domech
- domech na půl cesty
- terapeutických komunitách se podílí na úhradě nákladů za ubytování a stravu
- v sociálně terapeutických dílnách se úhrada nákladů vztahuje pouze ke stravě, a to v rozsahu stanoveném ve smlouvě

Za poskytování sociálních služeb v

- noclehárnách
- nízkoprahových denních centrech (za stravu) si hradí klient náklady za službu ve výši stanovené poskytovatelem

Sociální služby mohou být poskytovány formou terénní (jsou poskytovány v klientově přirozeném prostředí), ambulantní (klient za nimi dochází), nebo pobytovou (ubytování v zařízení sociálních služeb), přičemž tyto formy jsou u jednotlivých druhů služeb kombinovány tak, aby byly maximálně efektivní.

Zákon o sociálních službách rozlišuje celkem 19 zařízení sociálních služeb

- centra denních služeb
- denní stacionáře
- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- azylové domy
- domy na půl cesty
- zařízení pro krizovou pomoc
- nízkoprahová denní centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- terapeutické komunity
- sociální poradny

- sociálně terapeutické dílny
- centra sociálně rehabilitačních služeb
- pracoviště rané péče
- intervenční centra

Současná legislativa uvádí 13 základních činností při poskytování sociálních služeb:

1. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
3. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
4. poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování
5. pomoc při zajištění chodu domácnosti
6. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
7. sociální poradenství
8. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
9. sociálně terapeutické činnosti
10. pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
11. telefonická krizová pomoc
12. nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění
13. podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni nabízet rozsah činností, které jim ukládá zákon. Jedná se o tzv. základní činnosti při poskytování sociálních služeb, které jsou považovány jako povinná nabídka vůči uživatelům služeb. Konkrétní rozsah činností je předmětem smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Mimo základní činnosti mohou poskytovatelé nabízet i další činnosti, které jim

neukládá zákon. Jedná se například o nabídku kulturních, společenských či volnočasových aktivit nebo nabídku dopravy apod.

6 Shrnutí teoretické části

Teoretická část této bakalářské práce je rozdělena do pěti kapitol, každá z kapitol se věnuje jednomu z klíčových slov této práce. V první kapitole definuji a vymezuji komunitu, komunitní práci a sociální práci s komunitou. Jaké jsou charakteristiky a modely této práce a jakou funkci by v této otázce mohl mít komunitní sociální pracovník.

Ve druhé kapitole se věnuji metodě komunitního plánování a ptám se na cíle a poslání. Třetí kapitola je v teoretické části neobsáhlejší, věnuje se komunitnímu plánu. Vymezuje účastníky komunitního plánování, jejich význam a zapojení v tomto procesu. Spolu s principy komunitního plánování zkoumáme i přínosy, úskalí a něco málo i z historie komunitního plánování sociálních služeb v České republice. Ke konci kapitole jsou v přehledné tabulce členěny fáze komunitního plánování. Čtvrtá kapitola teoretické části se věnuje sítím a síťování, jejich výhodám a využitím v sociálních službách, abychom se v páté kapitole věnovali právě sociálním službám. Termíny jsem vymezila jen obecně, jaké jsou druhy sociálních služeb a jaké jsou formy poskytování sociálních služeb.

Pro empirickou část bakalářské práce jsem oslovila právě členy sociální komise ve Vysokém Mýtě a členy pracovní skupiny pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové a ptám se jak na jejich pracovní pozici v mateřské organizaci a pokládám otázky ohledně motivace pro práci v komisi/pracovní skupině. Ptám se i na otázky spojené s využíváním komunitního plánu a síťování v mateřských organizacích. K výzkumu využívám kvalitativní výzkumné strategie, techniky polostrukturovaného rozhovoru a na základě analýz provedených rozhovorů je identifikováno povědomí a motivace pro tvorbu a využívání strategických a komunitních plánů.

Empirická část

7 Metodologie výzkumného šetření

Následující kapitoly jsou zaměřeny na vysvětlení zvolené výzkumné strategie, její metody a také techniky sběru dat, které byly využity v rámci výzkumného šetření. Dále se v této kapitole zaměřím na popis výběru vhodných respondentů a na interpretaci a vyhodnocení dat, které získám z výzkumného šetření.

Pro účely své bakalářské práce jsem zvolila **kvalitativní výzkumnou strategii** a jako základní techniku sběru dat **polostrukturované rozhovory**.

7.1 Cíl výzkumného šetření a výzkumné otázky

Protože smyslem komunitního plánování sociálních služeb je umožnit lidem participovat na důležitých otázkách týkajících se jejich života v obci, městě nebo kraji, je velice důležité, aby lidé přímo ve středu dění viděli ve své práci smysl, budoucnost a aby plánované kroky a řešení co nejlépe využívali všechny dostupné zdroje. V komunitním plánování nejde jenom o potřeby příjemců služeb, ale také o potřeby v širším rozsahu, jako je např. prevence nežádoucích jevů.

Cílem této bakalářské práce je pomocí výzkumného šetření zjistit, jaký náhled mají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupina pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové na komunitní plánování a síťování v sociálních službách.

Hlavní výzkumná otázka (HVO), ke které jsem na základě vydefinování hlavního cíle výzkumu došla, je: **Jaký názor mají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupina pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové na komunitní plánování a síťování v sociálních službách?**

Hlavní výzkumnou otázku jsem rozpracovala do dvou dílčích výzkumných otázek (DVO):

První dílčí otázka (DVO1): **Jak vnímají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupiny pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové přínos komunitního plánování .**

Cílem této dílčí otázky bylo zjištění, jak sami pracovníci, kteří se aktivně podílí na komunitním plánování, subjektivně vnímají přínosy komunitního plánování při práci v jejich organizaci.

Druhý dílčí cíl (DVO2): **Je pro pracovníky sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupinu pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové důležité síťování v komunitním plánování?**

Cílem této dílčí otázky bylo zjistit názory, co pro pracovníky sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupinu pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové znamená pojem síťování a jak s ním pracují.

7.2 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských

Tab. 1 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek (zdroj: vlastní)

Hlavní výzkumná otázka HVO	Dílčí výzkumné otázky DVO	Výzkumná technika/respondent	Tazatelské otázky TO
HVO Jaký názor mají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupina pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové na komunitní plánování a síťování v sociálních službách?	DVO1 Jaké přínosy komunitního plánování vnímají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupiny pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové?	Polostrukturovaný rozhovor / pracovníci sociální komise Vysoké Mýto a pracovní skupina pro komunitní plánování HK	TO1 TO2 TO3 TO4 TO5 TO6 TO7
	DVO2 Je pro pracovníky sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupinu pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové důležité síťování v komunitním plánování?	Polostrukturovaný rozhovor / pracovníci sociální komise Vysoké Mýto a pracovní skupina pro komunitní plánování HK	TO8 TO 9 TO 10

Sada tazatelských otázek, které sloužily k vedení polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky vybraných zařízení a sada indikátorů, které sloužily ke komparaci dokumentů:

TO1: Jaká je vaše pracovní pozice?

TO2: Jaká je cílová skupina, se kterou pracujete?

TO3: Pracuje vaše organizace s komunitním plánem sociálních služeb? Jak?

TO4: Znáte komunitní plán sociálních služeb města, ve kterém pracujete?

TO5: Jaká je vaše motivace pro práci v sociální komisi/skupině pro komunitní plánování?

TO6: Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za informační nástroj pro zadavatele, poskytovatele nebo uživatele sociálních služeb ve vašem městě? Jak?

TO7: Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za informační nástroj pro potenciální poskytovatele sociálních služeb? Jak?

TO8: Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za nástroj pro vytváření formální i neformální spolupráce na poli poskytovatelů sociálních služeb? Jak?

TO9: Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za nástroj pro síťování organizací, informací, služeb, pracovníků? Jak?

TO10: Plánujete a síťujete i ve svém osobním životě?

7.3 Metody výzkumného šetření

Jako výzkumnou strategii jsem zvolila **kvalitativní výzkum**.

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“
(Creswell, 1998, s. 12 in Hendl, 2008, s. 48)

Kvalitativní výzkum je pro účely této bakalářské práce nejvhodnější strategií, protože se může zaměřit na individuální potřeby a postoje jednotlivců. Jak uvádí Hendl (2008) kvalitativní výzkum je výzkum, který nevychází ze statistického hodnocení, ale zaměřuje se na oblast lidských vztahů a jejich postojů, na zkoumání lidských nebo sociálních problémů. Tento výzkum se provádí pomocí intenzivního kontaktu s jedincem přímo v terénu.

Jako základní techniku sběru dat jsem si zvolila **polostrukurovaný rozhovor** s otevřenými otázkami. Tato metoda je velmi vhodná, protože umožňuje při vedení rozhovoru relativní volnost a zároveň o možnost kontroly obsahu. V průběhu rozhovoru mohou být kladeny doplňující otázky, které budou sloužit k ujasnění odpovědi a zároveň zamezení nedorozumění. Výzkumník nevnučuje odpovědi a informantovi je umožněno vyjádřit svůj názor, (Hendl, 2008)

7.4 Charakteristika a popis souboru

Základním souborem pro účely výzkumného šetření byl souhrn všech pracovníků, kteří jsou členem pracovní komise pro komunitní plánování ve Vysokém Mýtě a v Hradci Králové. Ve Vysokém Mýtě – komise pro sociální věci a zdravotnictví a v Hradci Králové – koordinační skupina pro komunitní plánování v oblasti sociálních služeb.

Nejprve jsem začala provádět **vzorkování**, kdy jsem se rozhodovala, s jakými pracovníky povedu rozhovory. Stanovila jsem si základní kritérium tak, aby oslovení pracovníci měli bohaté životní zkušenosti se zkoumaným jevem. (Rubin a Rubinová, 2005 in Švaříček, Šed'ová, 2007)

Kritéria pro volbu respondentů jsem si zvolila takto:

- délka aktivní účasti v pracovní skupině minimálně 2 roky
- pracovní pozice v organizaci, která poskytuje sociální služby s cílovou skupinou osob se zdravotním postižením.

Výběrový soubor nakonec tvořilo deset pracovníků z obou pracovních skupin. I když jsou pracovní pozice respondentů různé, všichni splňovali kritéria zadaná pro volbu výběrového souboru. Z každé pracovní skupiny to bylo pět respondentů, kteří jsou členy pracovních skupin/komise a zároveň byly delegovány svými domovskými

organizacemi, které poskytují sociální služby ve Vysokém Mýtě a v Hradci Králové a jejich cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením.

Tab. 2 Výběrový soubor respondentů – pracovníci sociální komise Vysoké Mýto a pracovní skupina pro komunitní plánování HK (zdroj: vlastní)

Respondent	Pohlaví	Věk	Délka pracovního poměru v komisi	Pracovní pozice v komisi
P1	žena	43	6	Vedoucí střediska
P2	muž	25	3	Ředitel obecně prospěšné společnosti
P3	žena	31	5	Sociální pracovnice
P4	muž	42	4,5	Kurátor pro mládež
P5	žena	38	5,5	Předsedkyně
P6	žena	32	3	Zdravotní sestra
P7	žena	46	8	Vedoucí služby osobní asistence
P8	žena	39	7	Ředitelka
P9	žena	27	4	Sociální pracovnice
P10	žena	28	3,5	Sociální pracovnice

7.5 Realizace výzkumného šetření

V obou pracovních skupinách – sociální komise a koordinační skupina pro komunitní plánování pracují jako vedoucí skupiny.

Prvním krokem v samotné realizaci výzkumného šetření bylo osobní oslovení všech členů obou pracovních skupin s žádostí o účasti na výzkumném šetření. Všem členům jsem vysvětlila důvod a smysl mého výzkumného šetření, jeho průběh a jeho cíl. Po dohodě se členy, kteří mi přislíbili účast, jsem se individuálně domluvila na místě a času prováděných rozhovorů.

Rozhovory jsem s respondenty prováděla osobně po osobní domluvě místa a času rozhovoru. Místo na rozhovory si respondenti zvolili sami tak, aby bylo zajištěno ničím nerušené soukromí. Rozhovory probíhali v rozmezí od 45 do 60 minut. Před každým rozhovorem jsem respondenty seznámila s plánovaným průběhem rozhovoru, jeho účelem, cílem a také s tím, že rozhovory jsou anonymní a informace

z nich získané použiji pouze k účelu vypracování bakalářské práce. Protože souhlasy obsahují osobní údaje, do přílohy je vložen pouze vzor souhlasu s rozhovory (Příloha č. 1).

Samotný výzkum probíhal v období od ledna 2016 do května 2016. V přípravné fázi, v období od ledna 2016 do února 2016, jsem si zvolila výzkumnou metodu a naplánovala si předběžný harmonogram samotného výzkumu. Sběr dat jsem prováděla od února 2016 do března 2016 a během května 2016 jsem data zpracovávala, analyzovala a interpretovala.

7.6 Interpretace dílčích výzkumných otázek

První dílčí otázka (DVO1): Jak vnímají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupiny pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové přínos komunitního plánování?

Všichni dotazovaní respondenti uvedli v otázce pracovní pozice práci v sociální oblasti. Rozličné pozice s různými cílovými skupinami nám dávají poměrně rozmanité vhledy na sociální práci s rozličnými cílovými skupinami. Např. **P7:** „vedoucí služby osobní asistence pro lidi s mentálním a kombinovaným postižením“, **P8:** „ředitelka neziskové organizace pro zrakově postižené“, **P4:** „kurátor pro mládež“, **P9:** „sociální pracovník pro skupinu osob s duševním onemocněním“, **P5:** „předsedkyně organizace poskytující služby pro mladé lidi s mentálním postižením“, **P6:** „zdravotní sestra v zařízení poskytující služby lidem s mentálním postižením“, **P2:** „ředitel obecně prospěšné společnosti poskytující služby zdravotně postiženým a imobilním“, **P1:** „vedoucí střediska pro lidi se zrakovým postižením“, **P3:** „sociální pracovník v zařízení poskytují služby lidem s duševním onemocněním“, **P10:** „sociální pracovnice na úřadu práce“.

V otázce práce s komunitním plánem pouze jeden respondent odpověděl, že jejich organizace s komunitním plánem pracuje nepříliš, **P2:** „...domnívám se, že nepříliš...“. Ostatní respondenti odpovídali, že více či méně s komunitním plánem pracují a využívají výstupů z pracovních setkání na další práci s klienty a jejich konkrétními potřebami. Např. **P5:** „... pracuje a vyhledává v něm pro konkrétní potřeby našich klientů nejružnější služby, i návazné....“. **P1:** „... ano, jsme členy pracovních skupin komunitního plánování, tudíž se podílíme na jeho tvorbě, v níž reflektujeme potřeby naší cílové skupiny ...“ nebo **P6:** „... ano, provází klienta od počátku problému

k jeho vyřešení s cílenými ambulancemi nebo ústavy ...“. **P9:** „ ... získáváme potřebné informace o sociálních službách ve městě a blízkém okolí, o tom, jaké služby jsou plánovány a jaké jsou priority města v této oblasti...“.

Na otázku znalosti komunitního plánu sociálních služeb města, ve kterém respondent pracuje, všichni dotazovaní respondenti odpověděli, že komunitní plán sociálních služeb města, ve kterém pracují, znají. Např. **P2:** „ ... představu o něm mám a také ho mám kdykoliv v případě potřeby k dispozici k nahlédnutí...“ nebo **P6:** „ ... ano, znám ho, zajímám se o něj a osvojuji si jej...“. **P10:** „ ... ano znám a velice často s ním pracuji ...“. Zajímavá odpověď, která by měla sloužit k zamyšlení byla **P5:** „ ... jako členka skupiny komunitního plánování ho znám, ale soudím, že moc lidí o něm povědomí nemá. Proto by možnosti pro své klienty i veřejnost měli členové komunitního plánování šířit...“.

Motivace pro práci v sociální komisi nebo skupině pro komunitní plánování je další otázka. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že motivace participovat na veřejném životě je silným hnacím motorem pro všechny zúčastněné. **P5:** „ ... pro mě je důležité, že tu získávám informace o možnostech a službách, které mohou být přínosem pro naši cílovou skupinu a také, že mohu i já někomu poradit nebo pomoci...“ nebo **P1:** „ ... jak už jsem řekla, díky účasti můžeme ovlivňovat podmínky vytvářené městem pro danou skupinu směrem, který vede k jejich samostatnosti a soběstačnosti, což je součástí našeho poslání ...“. **P9:** „ ... možnost podílet se na utváření celkového systému sociálních služeb nebo například možnosti k navázání nové spolupráce, získání nových informací ...“. Důležité je také pro respondenty mít neustále přehled o nových službách, být ve středu dění a získávat stále nové informace. **P3:** „ ... udržuji si neustále přehled o tom, které služby jsou ve městě dostupné, co je v jaké službě nového, jaké jsou možnosti grantů od města ...“, **P7:** „ ... setkávat se s kolegy, vyměňovat se cenné zkušenosti, předávat si příklady dobré praxe a zároveň přispět ke zlepšení a řešení nepříznivé sociální situace zdravotně handicapovaných lidí...“, **P10:** „ ... je to pro mě obohacující pro moji práci, mám neustálý přehled o aktuálním dění v sociální oblasti v našem městě, o nových službách, nových možnostech pro naše klienty ...“.

Na otázku zda lze komunitní plán považovat za informační nástroj pro zadavatele, poskytovatele a uživatele sociálních služeb všichni respondenti odpověděli, že pro zadavatele a poskytovatele ho lze určitě považovat, čtyři respondenti zároveň uvedli,

že nejsou zcela přesvědčeni, že komunitní plán dostatečně plní informační funkci pro uživatele sociálních služeb. **P5:** „ ... no to určitě ano. Obsahuje jak možnosti, tak poptávku po službách a zjištění, co chybí a co je nadkompenzované ...“ nebo **P1:** „ ...určitě ano, minimálně pro zadavatele a poskytovatele je to o tom, jaké otázky jsou v daném regionu klíčové v péči o skupinu zdravotně postižených ...“ nebo **P4:** „ ...určitě ano, jsou tam informace pro ně podstatné a potřebné pro snažší orientaci v systému ... “. **P2:** „ ... určitě pro všechny... zadavatel získá kvalifikované informace o potřebách, poskytovatelé o možnostech a navíc se informují navzájem a nakonec je z toho i nějaký výstup.... „. **P8:** „ ...do určité míry pro zadavatele a poskytovatele ano. Pro uživatele jen zprostředkovaně...“ nebo **P1:** „ ... pokud se s plánem setká někdo s uživateli pouze v písemné podobě, myslím, že se jím nebude zabývat, protože jsou v něm používané odborné termíny... “. **P10:** „ ... myslím, že by bylo potřeba to nejprve dostat více do podvědomí lidí jako uživatelů. Pro veřejnost mi to přijde uzavřené ...“.

V otázce komunitního plánu jako informačního nástroje pro potenciální poskytovatele sociálních služeb si šest respondentů myslí, že komunitní plán je možno považovat za jeden z informačních nástrojů pro subjekty sociálního podnikání. Např. **P5:** „ ... asi ano, pomůže zjistit, jaké druhy cílových skupin zde jsou, do jaké míry jsou klienti schopni pracovat a zda jsou jejich dovednosti podchyceny a využity... “. **P4:** „ ... ano, najdou se v něm podklady pro orientaci v organizacích a info o činnosti ve městě ...“ nebo např. **P1:** „ ...ano jako podklad pro průzkum zaměstnanosti osob se zdravotním postižením v daném regionu... “. **P9:** „ ... ano, může se reagovat na potřebu regionu, najít nápad v čem podnikat s jakou cílovou skupinou a v jakém rozsahu ...“. Čtyři respondenti nevidí ve výstupech komunitního plánu takové informace, které by mohly sloužit jako nástroj při vytváření projektů sociálního podnikání. **P2:** „ ... nevidím v něm pro sociální podnikání nějaký užitek nebo třeba nějaký nápad využít díru v trhu ...“, **P10:** „ ... z komunitního plánu podle mě nejsou dostatečně relevantní výstupy, které by mohly sloužit pro účely sociálního podnikání ...“ nebo třeba **P6:** „ ... subjekty musí mít ochotu vést spolu dialog a tady těch informací není mnoho...“.

Odpovědí na první dílčí otázku tedy je, že pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupiny pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové většinou shodně vnímají kladný

přínos komunitního plánování pro rozvoj obce, regionu a jejich práci ve své organizaci. Ve většině organizací, ve kterých pracují dotazovaní respondenti, s komunitním plánem pracují, využívají pro práci s klienty výstupů z jednotlivých setkání pracovních skupin a aktivně se podílejí na jeho tvorbě. Právě participace na tvorbě komunitních plánů je jedním z hlavních důvodů, proč se oslovení respondenti aktivně účastní pracovních skupin nebo komisí. Mezi další důvody patří také zájem vytvářet lepší podmínky pro poskytovatele sociálních služeb, pravidelná setkání se zástupci jednotlivých organizací a získávání nových informací o aktuálním dění v sociální oblasti nejen v daném regionu.

Druhý dílčí cíl (DVO2): Je pro pracovníky sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupinu pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové důležité síťování v komunitním plánování?

Všichni dotazovaní respondenti na otázku komunitního plánu jako nástroje pro formální i neformální spolupráci na poli poskytovatelů sociálních služeb shodně uvedli, že komunitní plán lze považovat za takovýto nástroj. Hlavní přínos ze svých pozic vidí ve vzájemné informovanosti, navazování spolupráce a získávání nových kontaktů a zdrojů sloužících k uspokojování potřeb cílových skupin, se kterými pracují. Např. odpověď **P8**: „ ... ano, určitě, smysl to má při síťování, vzájemné informovanosti, navazování nové spolupráce, výměnné stáže zaměstnanců, vzájemné vzdělávání atak dále. Možností je spousta ...“ nebo **P2**: „ ... už jenom tím pravidelným setkáváním a vyměňováním názorů a informací ...“. **P9**: „ ... ano, může dojít k získání informací pro zjištění potřeb v sociálních službách, informací o kvalitě jejich poskytovaných služeb, objevení existujících mezer v nabídce a poptávce sociálních služeb ...“. **P3**: „ ... určitě je to nástroj, jak získat informace o poskytovateli a popřípadě i o tom, jak by bylo možné spolupráci navázat ...“.

Komunitní plán jako nástroj pro síťování organizací, informací, služeb a pracovníků vnímají všichni respondenti shodně. Pozitivum setkávání na pracovních skupinách, výměnu informací a celkovou informovanost o aktuálním dění všichni respondenti vnímají stejně. Protože se sami takovýchto pracovních skupin pro komunitní plánování setkávají, síťování často používají ve své profesy. **P10**: „ ... určitě ano, potkávají se zde pracovníci z různých organizací, je zde prostor pro to přinášet své

podněty, nápady, prosby o pomoc a podobně...“ nebo např. **P9:** „ ... cílem je optimalizace stávající sítě sociální sítě sociálních služeb s ohledem na reálné potřeby, provázanosti, kvalitu, efektivitu poskytované péče a finanční udržitelnost...“. **P4:** „ ... ano, určitě je to jeden ze základů spolupráce s ostatními ...“. nebo **P5:** „ ...určitě, pro veřejnost je výborný adresář poskytovatelů sociálních a pečovatelských služeb, který je vlastně takovým výstupem ze síťování služeb a organizací ...“

Na poslední otázku ohledně síťování ve svém osobním životě devět respondentů odpovědělo, že síťování je pro ně důležité i v osobním životě, pouze jeden respondent odpověděl, že nesítuje, nechává věci volně běžet životem. Např. **P6:** „ ... ano síťuji, ale mám pro to citlivější názvy...“ nebo **P2:** „ .. obvykle plánuju, ale není mi to moc platné...“ nebo **P8:** „ ... ano plánuji v osobním i pracovním životě ...“

Odpovědi na druhou dílčí otázku tedy je, že všichni dotazovaní respondenti z pracovních skupin nebo komisí znají pojem síťování, ve své práci jej využívají a tento způsob vyhledávání organizací, služeb i pracovníků a odborníků považují za nástroj pro kvalitní vykonávání jejich práce v organizaci. Síťování sociálních služeb je velice důležité pro nastavení systému sociálních služeb na místní úrovni, síťování umožňuje vyhodnotit kapacity sociálních služeb a jejich využití, jednotlivé potřeby osob a specifika jednotlivých oblastí.

7.7 Zodpovězení hlavní výzkumné otázky

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaký náhled mají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupina pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové na komunitní plánování a síťování v sociálních službách.

Pomocí srovnávání jednotlivých odpovědí respondentů, kterými byli pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a členové pracovní skupiny pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové se mi podařilo odpovědět na jednotlivé dílčí výzkumné otázky a tím získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zněla: **Jaký názor mají pracovníci sociální komise ve Vysokém Mýtě a pracovní skupina pro komunitní plánování v oblasti osob se zdravotním postižením v Hradci Králové na komunitní plánování a síťování v sociálních službách?**

Ve výzkumném šetření jsem se snažila zjistit názory pracovníků aktivně se podílejících na komunitním plánování. Z výzkumu vyplynulo, že názory pracovníků obou pracovních skupin se neliší. Obě skupiny vnímají komunitní plánování jako velice důležitý nástroj pro rozvoj sociálních služeb v daném regionu. Metoda komunitního plánování umožňuje plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly potřebám v daném regionu, jeho podmínkám i specifikům. Pro členy obou pracovních skupin bylo také velmi důležité osobní podílení se na tvorbě komunitního plánu, vytváření lepších podmínek pro poskytování sociálních služeb, pravidelná setkání se zástupci jednotlivých organizací a získávání nových informací o aktuálním dění v sociální oblasti nejen v daném regionu.

Závěr

Posláním komunitního plánování je především zjišťování dostupnosti sociálních služeb pro jejich stávající a potencionální uživatele. Zpravidla jsou v tomto procesu řešeny jak sociální služby poskytované podle zákona o sociálních službách, tak i další služby v sociální oblasti – související či navazující.

Plán rozvoje sociálních služeb nebo i komunitní plán rozvoje sociálních služeb je vytvářen ve vzájemné spolupráci zadavatelů (obec, kraj) s uživateli (osoby využívající sociální služby) a poskytovateli sociálních služeb (organizace, které sociální a související služby nabízejí uživatelům). Možnost zapojit se do tvorby plánu má i každý ze široké veřejnosti, každý, komu je téma sociálních služeb blízké.

Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních a souvisejících služeb v daném území zároveň skutečných potřeb, které jsou nedostatečné, popř. nejsou vůbec naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a při zohlednění množství finančních prostředků a dalších zdrojů, které zadavatelé na sociální a související služby vynakládají, vzniká v procesu vzájemných konzultací plán, který je kompromisem mezi tím, co je možné, a tím, co byla označeno jako potřebné či prioritní.

Výsledkem je zejména nastavení systému sociálních a souvisejících služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným skutečným potřebám uživatelů, reaguje na lokální odlišnosti, aktuální trendy v sociální oblasti a zajišťuje, že finanční prostředky vynakládané na služby jsou efektivně využívány.

Komunitní plánování představuje cyklický, spirálovitě se opakující proces. Naplňování plánu by mělo být pravidelně sledováno a vyhodnocováno včetně následného zpracování aktualizace plánu, která vždy zohlední vývoj a změny ve sledované oblasti.

Téma komunitního plánování a síťování v oblasti sociálních služeb je velmi zajímavé a velmi přínosné a jsem moc vděčná za příležitost nahlédnout pod pokličku.

Závěrem bych chtěla popřát všem, kdo pracují v sociální oblasti dostatek funkčních analýz, z kterých vyplynou jasná a uchopitelná data, která poslouží ke zlepšení, kvalitě a dostupnosti sociálních služeb. Všem zadavatelům přeji kvalitní konzultace a vzdělávání interních zaměstnanců, kteří se procesy komunitního plánování budou zabývat a uvedou je v život. Všem uživatelům a všem cílovým skupinám přeji přehlednost, kvalitní síť jak služeb, tak i pracovníků v sociálních službách, kteří svou práci vykonávají profesionálně, s přehledem a se zájmem o klienta.

Seznam tabulek

Tab. 1 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Tab. 2 Výběrový soubor respondentů – pracovníci sociální komise Vysoké Mýto a pracovní skupina pro komunitní plánování HK

Seznam literatury

1. BALÁŽ, Roman: *Teorie sítí* In MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1., Praha: Portál, 2013. 576 s., ISBN 978-80-262-0366-7
2. GOJOVÁ, Alice: *Sítě a síťování* In JANOUŠKOVÁ, Klára a kol. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností. Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, ISBN 978-80-7368-229-3
3. HARTL, Pavel. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. ISBN 80-85850-45-1
4. HARTL, Pavel, HARTLOVÁ Helena. *Psychologický slovník*, Portál, Praha: 2009, Vyd. 2, 776 s., ISBN 978-80-7367-569-1
5. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
6. KELLER, Jan. *Každý má své síť*. Sociální práce, Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 1/2012, roč. 12, s. 7.
7. KOPECKÁ, J. *Lidé, obec a sociální služby: příručka občana jako spolutvůrce systému sociálních služeb*, Hradec králové, Občanské poradenské středisko, 2003, ISBN 80-9025749-9-4
8. KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7 [6]
9. MATEROVÁ, J. *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracie a kulturu, Praha 2004, str. 36
10. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, 1. vydání Praha, Portál, 2003

11. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 288 s., ISBN 978- 80-7367-368-0, 272 s.
12. MUSIL, L. *Standardy kvality a kultura sociálních služeb*, 2003, ISBN 80-239-3093-1
13. NAVRÁTIL, Pavel. *Sociální služby a jejich hodnocení*. Sociální politika, Česká republika: MPSV Praha, 2000, roč. 26, č. 10, s. 12. ISSN 0049-0961.
14. SCHURINGA, Leida, *Komunitní práce a inkluze Romů*, 2007
15. ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
16. TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd.1. Praha: Portál, 2010. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3.
17. TOMEŠ, Igor. *Obory sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 366 s. ISBN 978-80- 7367-868-5
18. TOPOLOVSKÝ, M. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*, 2004, ISBN 80-86878-03-1
19. ŽEŽULA, Ondřej - VASKOVÁ, Vladana. *Komunitní plánování – věc veřejná*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. ISBN 80-86552-30-6
20. ŽEŽULA, Ondřej. Přednáška „Komunitní plánování“. Sborník přednášek z XIII. konference Společnosti sociálních pracovníků v ČR: tvorba sociální politiky obce, města a kraje: Brno, 18. a 19. dubna 2002. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. ISBN 80-86552-34-9
21. Zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, ze dne 16. března 2006

Internetové zdroje:

22. Vysoké Mýto, *Strategický plán rozvoje města Vysoké Mýto*, dostupné z <http://urad.vysoke-myto.cz/dokumenty-strategie>

23. Hradec Králové, *5. plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Hradec Králové pro období 2016 – 2018*, dostupné z file:///C:/Documents%20and%20Settings/Uzivatel/Plocha/my/plan-A4_web.pdf

Seznam příloh

Příloha č. 1 Vzor informovaného souhlasu k rozhovoru pro účely vypracování bakalářské práce

Příloha č. 2 Přepis rozhovoru

Příloha č. 1

Vzor informovaného souhlasu k rozhovoru pro účely bakalářské práce

Informovaný souhlas pro účely bakalářské práce Gabriely Chalupníkové

Já, níže podepsaný/á dávám tímto souhlas k rozhovoru, nahrávání a použití informací z těchto rozhovorů pro účely vypracování bakalářské práce Gabriely Chalupníkové, studentky Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové. Název bakalářské práce je „Komunitní plánování a síťování v sociálních službách“.

.....
datum

.....
podpis

Příloha č. 2

Přepis rozhovoru

Dobrý den, děkuji za váš čas, otázek není mnoho, budu se snažit být stručná.

- To nebude problém, klidně můžeme začít

Jaká je vaše pracovní pozice?

- Jsem předsedkyně zapsaného spolku a zároveň pečující osoba. Mám syna s kombinovaným postižením a před pár lety vznikla potřeba sdružovat se, poptávat informace, čerpat dotace na vzdělávání dětí i rodičů, na organizaci společných volnočasových aktivit, rehabilitaci apod., potkávat se s rodiči, které hledají odpovědi na podobné otázky jako já.

-

Jaká je cílová skupina, se kterou pracujete?

- převážně mladí lidé s mentálním, psychiatrickým a kombinovaným postižením, jejich rodinný zástupci a pečovatelé

Pracuje vaše organizace s komunitním plánem sociálních služeb? Jak?

- Pracuje
- Vyhledává v něm pro konkrétní potřeby našich klientů nejrůznější služby i návazné.
- Sledujeme, co je nového a dáváme návrhy, co naší cílové skupině chybí.
- Město Hradec Králové vydává vždy k plánu rozvoje super brožuru, kde jsou kompletní informace o poskytovatelích v rámci sítě, hodně zní čerpáme a využíváme tuto brožuru, doporučujeme ji všem rodičům, kteří řeší potřebu orientovat se v sociálních službách Hradce.

Znáte komunitní plán sociálních služeb města, ve kterém pracujete/žijete?

- Jako člen komunitního plánování ano, ale soudím, že o něm moc lidí povědomí nemá.
- Proto by možnosti pro své klienty i veřejnost měli členové komunitního plánování šířit

Jaká je motivace pro práci v sociální komisi/pracovní skupině pro komunitní plánování?

- Právě informace o možnostech a službách, které mohou být přínosem pro naši cílovou skupinu
- Např. minulé setkání přišla kolegyně s konkrétním dotazem a prosbou ohledně odlehčovacích služeb, kdo, pro koho, kde a jak poskytuje tento typ služeb v rámci sítě v Hradci. A další kolegyně našla tři organizace, na které je možné se obrátit i s kontakty a referencemi.

Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za informační nástroj pro zadavatele, poskytovatele nebo uživatele sociálních služeb ve vašem městě? Jak?

- Určitě
- Obsahuje jak možnosti, jejich rozšíření či regulaci, tak poptávku po službách a zjištění, co chybí a co je naddimenzované.
- Dále jak je co využíváno (kvantita), tak i uspokojování potřeb (kvalita)

Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za informační nástroj pro potenciální poskytovatele na sociálním trhu? Jak?

- Ano
- Lze zjistit, jaké druhy cílových skupin zde jsou, do jaké míry jsou klienti schopni pracovat a zda jsou jejich dovednosti podchyceny a využívány

Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za nástroj pro vytváření formální i neformální spolupráce na poli poskytovatelů sociálních služeb? Jak?

- Určitě
- Záleží na ochotě a duchu každé skupiny

Myslíte si, že lze komunitní plán sociálních služeb považovat za nástroj pro síťování organizací, informací, služeb i pracovníků v sociální oblasti? Jak?

- Určitě

- Závěry mohou činit pracovníci, kteří mají přístup k podrobným údajům o vnitřním fungování organizace
- Záleží zda a komu mohou tyto informace poskytnout.
- Pro veřejnost v Hradci Králové je výborný adresář poskytovatelů sociálních a pečovatelských služeb.
- Hodně se využívají i nejrůznější semináře, workshopy a vzdělávání v sociální oblasti od nejrůznějších subjektů. Tak je možno se potkat s lidmi, kteří řeší či pracují na podobných věcech.

Plánujete a síťujete i ve svém pracovním životě?

- Některé prvky určitě využívám, ale říkám tomu jinak... :D

Děkuji za váš čas a ochotu.