

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav speciálněpedagogických studií

Diplomová práce

Bc. Hana BODNAROVÁ

**PROCES PLÁNOVÁNÍ ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
NA KRAJSKÉ ÚROVNI**

Olomouc, červen 2013

vedoucí práce: Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Proces plánování rozvoje sociálních služeb na krajské úrovni“ zpracovala sama. Veškeré prameny a zdroje informací, které jsem použila k sepsání této práce, byly citovány a jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů a literatury.

V Olomouci dne 15. června 2013

.....
Bc. Hana Bodnarová

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce panu Mgr. Leoši Zatloukalovi, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, poskytování cenných rad, připomínek a materiálních podkladů k práci. Poděkování patří rovněž Bc. Lence Tichavské, akreditované metodičce komunitního plánování sociálních služeb, za její cenné praktické postřehy.

OBSAH

<i>Úvod</i>	7
<i>1 Terminologie a vysvětlení použitých pojmů</i>	9
1.1 Sociální služba	9
1.2 Komunitní plánování sociálních služeb	11
1.2.1 Komunita	11
1.2.2 Komunitní plánování jako strategický dokument	11
1.2.3 Principy metody komunitního plánování	14
1.2.4 Fáze procesu KPSS	15
1.2.5 Střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb	16
<i>2 Východiska strategického plánování, legislativní ukotvení</i>	17
2.1 Legislativní ukotvení střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v ČR	17
2.1.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	17
2.1.2 Zákon o krajích	19
2.1.3 Zákon o obcích	19
2.2 Strategické rozvojové dokumenty týkající se oblasti sociálních služeb	19
2.2.1 Národní strategické dokumenty	19
2.2.2 Strategické dokumenty Olomouckého kraje	21
2.3 Přístupy ke tvorbě strategického plánu	23
2.4 Terminologie KPSS	24
<i>3 Historie vývoje KPSS v Olomouckém kraji na místní a krajské úrovni</i>	27
3.1 Vývoj plánování na místní a krajské úrovni	27
3.1.1 Individuální projekt „Podpora komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“	28
3.1.2 Strategický dokument Krajského úřadu Olomouckého kraje Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008	29

3.1.3	Strategický dokument Olomouckého kraje Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010	30
3.1.4	Souhrnná monitorovací zpráva naplňování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010	34
3.1.5	Individuální projekt „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“	36
3.1.6	Navazující individuální projekt „Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji“	40
3.2	Strategický dokument Olomouckého kraje Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014	45
3.2.1	Monitorovací zpráva o naplňování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014 za rok 2011	46
3.2.2	Monitorovací zpráva o naplňování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014 za rok 2012	48
4	Metodologie	51
4.1	Výběr metodologie	51
4.2	Popis zvolených technik a postupů	52
4.3	Design výzkumu	53
4.3.1	Výzkumná otázka	53
4.3.2	Cíl výzkumu	53
4.3.3	Technika sběru dat a průběh výzkumu	53
4.4	Průběh výzkumu	53
4.5	Kritéria kvality plánování sociálních služeb	54
4.5.1	System členění Kritérií	54
5	Analýza dokumentů	55
5.1	Legitimita	56
5.2	Popis aktuální situace	61
5.3	Kvalifikace a kompetentnost	72
5.4	Řízení procesu plánování	78

5.5	Zapojování	89
5.6	Plán rozvoje sociálních služeb	97
5.7	Informovanost	108
5.8	Zvyšování kvality procesu	114
6	Shrnutí výsledků šetření	122
6.1	Legitimita	122
6.2	Popis aktuální situace	123
6.3	Kvalifikace a kompetentnost	124
6.4	Řízení procesu plánování	125
6.5	Zapojování	126
6.6	Plán rozvoje sociálních služeb	127
6.7	Informovanost	128
6.8	Zvyšování kvality procesu	129
6.9	Srovnání naplnění Kritérií	129
	Závěr	131
	Seznam použité literatury	132
	Seznam tabulek a grafů	134
	Seznam zkratk	135
	Anotace	136

Úvod

Tématem mé závěrečné diplomové práce je proces střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb (dále jen SPRSS) na krajské úrovni Olomouckého kraje. Ve své práci bych se chtěla zaměřit především na vývoj procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb z hlediska kvality porovnáním jednotlivých plánovacích období. Pro toto téma jsem se rozhodla z pragmatických důvodů. Pracuji jako koordinátorka SPRSS na Krajském úřadu Olomouckého kraje, z tohoto důvodu mám zájem na zkvalitňování činností spojených se SPRSS, a také bych ráda ověřila, zda kvalita procesu má zvyšující se tendenci. Existují však ještě stále procesní oblasti, na které je třeba se zaměřit. Výsledky mé práce mohou proto být podkladem pro nasměrování dalšího vývoje v oblasti metodických a koordinačních postupů ve SPRSS v Olomouckém kraji.

Plánování rozvoje sociálních služeb je v České republice upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách). Zákon ukládá krajům povinnost vytvářet střednědobé plány rozvoje sociálních služeb pro území daného kraje. Střednědobé plány představují strategické dokumenty, jež slouží jako nástroje pro vytvoření krajských sítí kvalitních a dostupných sociálních služeb.

Vývoj procesu a kvality střednědobého plánování na území Olomouckého kraje bude popsán a vyhodnocen za pomoci dokumentu Kritéria kvality sociálních služeb (dále jen Kritéria). Tato Kritéria byla vytvořena na základě veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky (dále jen MPSV ČR) jako návazný projekt na projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb.“ S veškerými pojmy bude pracováno v kontextu zákona o sociálních službách.

Práce je členěna na sebe navazující kapitoly, věnující se pojmu sociální služba a metodě komunitního plánování sociálních služeb, metodické podpoře a legislativnímu ukotvení SPRSS na krajské úrovni. Kapitolou věnovanou historii a vývoji komunitního plánování sociálních služeb na místní i krajské úrovni v Olomouckém kraji bych chtěla uvést praktickou část své práce, neboť právě tato kapitola bude poté jedním z východisek pro tuto část.

Zaměřím se na metodologii a empirická zjišťování dat důležitých pro srovnání strategických dokumentů Olomouckého kraje, a to Plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008, Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb

v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010 a Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014. Ke zjištění předmětných informací budou v praktické části využita výše zmíněná hodnotící Kritéria.

Zmíněno bude také, jak dochází k naplňování cílů a opatření strategických dokumentů prostřednictvím provedeného monitoringu za roky 2011 a 2012.

Cílem práce je zamyslet se nad plánováním sociálních služeb z hlediska zkvalitnění procesu i jeho výstupů a také z hlediska naplňování Kritérií.

Svou prací chci zjistit, že v rámci let 2008 - 2013 v oblasti procesů střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb na krajské úrovni došlo ke zkvalitňování procesu plánování i jeho výstupů. Výše uvedenou skutečnost, bych chtěla potvrdit nejenom pomocí hodnotících Kritérií, ale i pomocí provedeného výzkumu metodou analýzy dokumentů. Doufám, že moje práce bude nejen náhledem na střednědobé plánování v Olomouckém kraji, ale může být i přínosem pro tvorbu dalšího Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji.

1 Terminologie a vysvětlení použitých pojmů

1.1 Sociální služba

Než se zaměřím na samotnou oblast plánování sociálních služeb, pokládám za důležité vyjasnit pojem „sociální služba“, která je s pojmem „plánování“ úzce spjata. „*Sociální služba je chápána jako druh sociální péče poskytované konáním (službou) státní či obecní instituce ve prospěch určité osoby; nebo též šířeji jako činnost (výkony) ve prospěch občanů poskytované soukromoprávními nebo veřejnoprávními institucemi přímo nebo soukromoprávní institucí za podpory veřejnoprávní instituce. Lze ji též vymezit jako sociální práci (odborná činnost profesionálních pracovníků) ve prospěch lidí v sociální nouzi.*“ (Tomeš, 2001, s. 29)

Za významnou změnu v poskytování sociálních služeb je nutno považovat počátek roku 2006, kdy dne 1. 1. 2007 nabyl účinnosti zákon o sociálních službách, který přinesl do oblasti poskytování sociálních služeb řadu zásadních změn. Zákon o sociálních službách vymezuje základní zásady pro poskytování sociálních služeb.

Tento zákon rozlišuje tři základní druhy sociálních služeb:

- a. *sociální poradenství* (zahrnuje základní a odborné sociální poradenství) – poskytování potřebných informací osobám v nepříznivé sociální situaci,
- b. *služby sociální péče* - zajištění fyzické a psychické soběstačnosti osob, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy to vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení,
- c. *služby sociální prevence* - napomáhají osobám k překonání nepříznivé sociální situace a mají přispět k ochraně společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Každý druh sociálních služeb zahrnuje několik typů sociálních služeb. Jednotlivé typy sociálních služeb jsou uvedené v zákoně o sociálních službách.

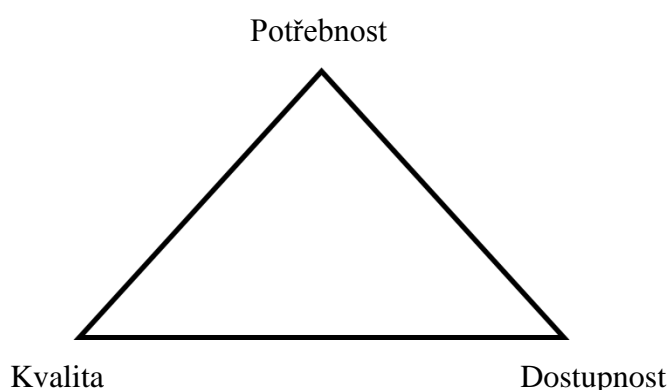
Hlavním posláním zákona o sociálních službách, je ochrana práv a oprávněných zájmů lidí, kteří jsou v jejich prosazování oslabeni z důvodu zdravotního postižení, věku

či nepříznivé životní situace, dále pak zajistit lidem v nepříznivé sociální situaci pomoc a podporu prostřednictvím sociálních služeb a stanovit pravidla pro jejich poskytování.

„Posláním sociálních služeb je nejenom pomoci lidem udržet si své místo ve společnosti, v komunitě, kde žijí, ale také pomoci těm, kteří z různých důvodů o své místo ve společnosti přišli, se opětovně přirozeně začlenit. Sociálními službami rozumíme ty činnosti, jež zajišťují pomoc a podporu lidem, kteří se potýkají s nejrůznějšími problémy z důvodu dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu, zdravotního postižení apod., a kteří nejsou tyto své problémy schopni řešit bez pomoci druhých. Rozsah a forma pomoci musí vždy zachovávat lidskou důstojnost osob, vycházet z jejich individuálních potřeb a aktivně podporovat jejich samostatnost.“ (Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 – 2014, s. 7)

Cílem poskytování sociálních služeb však není jen samotná pomoc a podpora při uspokojování potřeb uživatelů služeb. Sociální služby mají vést především k přirozenému začlenění uživatelů do společnosti (v případě, že se ocitají na jejím okraji) nebo mají zabránit tomu, aby se tito lidé na okraj společnosti dostali (z důvodu svého postižení, problémů, problémové situace, jazykové či jiné bariéry apod.). Být začleněn do společnosti znamená mít možnost zapojit se do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je považován za běžný, a to i přes to, že je daný občan z nejrůznějších důvodů řazen mezi osoby patřící do určité minoritní skupiny osob.

Charakteristika sociálních služeb



Kvalita a potřebnost jsou provázány.

1.2 Komunitní plánování sociálních služeb

1.2.1 Komunita

Komunita je tvořena lidmi, kteří žijí v geograficky definované oblasti a mezi kterými existují sociální vazby (např. účast na společných aktivitách) a kteří jsou citově vázáni k sobě navzájem a k místu, kde žijí (přátelství, sounáležitost s místem apod.).

Komunitou můžeme nazvat základní lidské uspořádání, které provází lidstvo od počátku jeho vývoje. Lidé jako jednotlivci, se svými rodinami, přáteli a spoluobčany tvoří komunitu, kdy komunita je místem, kde lidé žijí, pracují, chodí do školy a spojuje je mnoho společných aktivit, zájmů a mezilidských vztahů. I přes tu skutečnost, že dnešní doba je spíše individualisticky zaměřená, neztratila komunita nic ze své důležitosti. Na význam slova „komunita“ můžeme nahlížet z mnoha úhlů pohledu.

Dle Hartla „...za komunitu je považována jen určitá část společnosti a společenský život bezprostředně v ní probíhající. Komunitu a její vývoj utváří skupinové rozhodování či sankce a vše, co vyjadřuje společnou loajalitu a symbolizuje kolektivní identitu určité skupiny obyvatel.“ (Hartl, 1997, s. 37)

1.2.2 Komunitní plánování jako strategický dokument

S ohledem na zákon o sociálních službách představují Střednědobé plány strategické dokumenty, které slouží jako nástroje pro vytvoření krajských sítí kvalitních a dostupných sociálních služeb. Základem strategického plánování sociálních služeb označovaného jako komunitní plánování je zapojení všech účastníků, tzv. triády složené ze zadavatelů (subjektů zodpovědných za zajištění sociálních služeb - kraje a obce), poskytovatelů (jednotlivé organizace poskytující sociální služby), uživatelů (klientů sociálních služeb), doplněné o odborníky na tuto oblast a také širokou veřejnost na utváření společné představy o budoucí podobě sociálních služeb.

Ve své praxi se velmi často setkávám s odlišným výkladem pojmů užívaných v procesu komunitního plánování, pod jedním pojmem si mnohdy lidé představují naprosto odlišné obsahy. S ohledem na tuto skutečnost, zařazuji do této části objasnění pojmů, které jsou v praxi běžně užívány.

Metoda komunitního plánování (dále jen KPSS) je metoda převzatá z Velké Británie, jejímž základem je spolupráce zadavatelů (obcí, krajů) s uživateli (klienty) a poskytovateli (jednotlivými organizacemi) vybrané oblasti při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků za účasti veřejnosti a podpory politické reprezentace. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních služeb.

Metoda komunitního plánování sociálních služeb je jednou z metod, jak plánovat rozvoj sociálních služeb v komunitách a zahrnuje všechny výše uvedené charakteristiky komunitního plánování. Materiál MPSV ČR definuje komunitní plánování sociálních služeb jako „otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb.“ (MPSV, 2002)

„Pomocí komunitního plánování lze plánovat sociální služby v komunitě tak, aby

- odpovídaly **místním potřebám**
- byly poskytovány **efektivně**, tedy aby:
 - byly podporovány pouze **skutečně potřebné služby**
 - **prostředky** (finanční, materiální a lidské zdroje) byly **využívány účelně a cíleně**
 - byly hledány **nové zdroje** pro zajištění potřebných sociálních služeb
- na plánování sociálních služeb **participovali** (nebo měli možnost participovat) všichni, kterých se to týká.“ (Zatloukal, 2008, s. 27)

Komunitní plánování sociálních služeb je tedy proces metody komunitního plánování aplikovaný na oblast sociálních služeb.

Komunitní plán sociálních služeb je zpracovaný výsledný dokument. Tohoto termínu je nejčastěji užíváno při plánování sociálních služeb na místní úrovni. Do tohoto dokumentu jsou velmi často zahrnovány i služby, které nejsou klasifikovány dle zákona o sociálních službách jako sociální, ale úzce s nimi souvisí, či na ně navazují, v komunitních plánech bývají uváděny často jako služby „navazující“. Komunitní plán je definován jako dohoda o budoucí podobě sítě sociálních služeb, kterou je definován budoucí stav a kroky jakými vznikne. Váže nezbytné finanční prostředky a stanovuje odpovědnost za plnění daných opatření a aktivit. Je zpracováván, podporován politickou reprezentací a jeho realizace je monitorována a vyhodnocována. Je to živý dokument, který není dogma, jsou schválena pravidla, za jakých lze dokument měnit dle aktuálně zjištěné potřeby v dané komunitě.

Triáda je pojem pro spolupráci uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb při procesech SPRSS/KPSS. Velmi důležitá je však přítomnost veřejnosti, bez které proces není transparentní.

Uživatel je nejdůležitějším účastníkem komunitního plánování. Uživateli rozumíme osoby v nepříznivé nebo tíživé sociální situaci, kteří využívají sociální služby, které jsou jim určeny. Jejich pohled je v komunitním plánování sociálních služeb nepostradatelný. Jsou to právě oni, kteří mohou vyjádřit svůj pohled na jejich poskytování, mohou zviditelnit své zájmy a přímo se vyslovit k tomu, co vnímají jako nejlepší a nejpotřebnější. Spolupodílejí se tak na utváření podoby sociálních služeb. Uživatelé jsou těmi odborníky na užívání sociálních služeb.

Poskytovatel sociálních služeb je obecný pojem, který značí subjekty, které služby poskytují a nabízejí, bez ohledu na zřizovatele. Poskytovatelé vědí, jak služby fungují, a znají systémové i provozní záležitosti. Dokážou popsat stávající poptávku i předpokládané trendy a obecně se v celé problematice dobře orientují. Jejich přínos je proto v tomto ohledu nenahraditelný. Jsou odborníky na poskytování sociálních služeb.

Zadavatel sociálních služeb je zejména obec a kraj, tedy jejich politická reprezentace. Zadavatelé jsou odpovědní za zajištění sociálních služeb na příslušném území. Vstupují do procesu jako aktivní účastníci, zejména proto, že jsou garanty realizace výstupů KPSS/SPRSS. Proto podpora KPSS/SPRSS ze strany jejich politických reprezentantů představuje nejzákladnější podmínku pro jeho uskutečňování.

*Veřejnost jsou všichni ostatní zájemci, kterým nejsou lhostejné sociální služby, jejich fungování a poskytování. Jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu nebo jeho realizaci.
(www.komplan.cz)*

Stakeholders je osobou, která má o danou věc nějakým způsobem zájem, věc se jej dotýká a má zájem problematiku řešit.

„Stakeholders jsou jednotlivci nebo skupiny s významným vlivem na budoucnost komunity (Miková, 2003), kteří jsou nějakým způsobem zainteresováni do dění v sociální

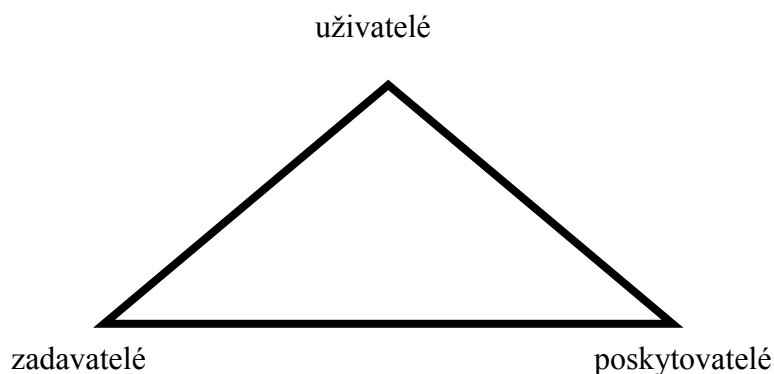
oblasti. Pojem se většinou do češtiny nepřekládá (Miková, 2003; Smutek, 2005), ale volný překlad by mohl být „pilíře“ či „opěrné body“, případně „držitelé zájmu“ (tj. ti, kteří jsou na věci angažováni a mají v ní nějaké vlastní zájmy) nebo méně krkolomně a volněji jako „zainteresované skupiny“. Získání podpory od těch, kteří mají v komunitě vliv, je klíčové pro realizaci KPSS. Nejedná se pouze o místní politiky, ale pro realizaci KPSS je důležitá podpora např. vedení úřadu práce, různých poskytovatelů služeb, obecního úřadu, sdružení a iniciativ uživatelů a dalších. Je především důležité vytvořit prostor pro diskusi a **komunikační kanály** k jednotlivým „stakeholders.“ (Miková, 1999)

Oslovení místních politiků i ostatních „stakeholders“ je vhodné realizovat nejen oficiální cestou, ale je třeba využít v nejvyšší možné míře různých neformálních kontaktů a vlivu lidí, kteří se již do procesu KPSS zapojili.“ (Zatloukal, 2008, s. 45)

1.2.3 Principy metody komunitního plánování

Aby byla metoda komunitního plánování účinná a byly naplněny dané cíle a očekávání je nutné, aby byly dodrženy základními principy, které zajišťují:

Princip triády stanovující zapojení minimálně tří stran, a to uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb do procesu KPSS. Princip se vztahuje i na zapojení široké veřejnosti.



Princip rovnosti zohledňující právo každého občana vyjádřit svůj názor k věcem veřejným a to v rovném postavení. Každý má právo se vyjádřit, mluvit a nikdo nesmí být diskriminován.

Princip skutečných potřeb vycházející z aktivního zjišťování skutečných potřeb všech zúčastněných stran.

Princip „Vše je veřejné“ mající opodstatnění ve faktu, že plánujeme věci veřejné, proto i jednotlivé informace o průběhu procesu plánování zveřejňujeme. Každý občan má právo přijít na setkání a sdělit svůj názor.

Princip dohody preferující dohodu zúčastněných stran. V procesu plánování je nutné dohodnout se jak o záměrech, tak i způsobech realizace aktivit. V komunitním plánování má přednost souhlasné dohodnutí. Nedosáhneme-li dohody, pak jsou předem stanovená pravidla hlasování nouzovým prostředkem, jímž přiznáváme, že se neumíme dohodnout, ale je možnou cestou rozhodování.

Princip dosažitelnosti řešení spočívá v takovém plánování sociálních služeb, kde plánované cíle a aktivity musí být v souladu nejenom s představami lidí, ale i s finančními možnostmi v dané oblasti.

Princip cyklického opakování zaručuje návaznost jednotlivých fází a posun v čase. Dochází tak k pravidelnému monitoringu realizovaných aktivit a hodnocení procesu plánování a aktualizací potřeb.

Princip kompetence účastníků zajišťuje i při principu rovnosti jasné vymezení organizační struktury včetně daných kompetencí, pravidel a pravomocí.

Princip přímé úměry deklaruje fakticky, že průběh procesu plánování je pro občany stejně přínosný jako výstup plánování – zpracovaný komunitní plán. Kvalita výstupů je přímo úměrná kvalitě jeho průběhu. (Metodiky pro plánování sociálních služeb, 2007)

1.2.4 Fáze procesu KPSS

Proces KPSS není procesem nahodilým, proto k dosažení potřebného a žádoucího cíle je nutno, aby byly realizovány všechny fáze procesu KPSS.

Komunitní plánování sociálních služeb tedy v našem pojetí probíhá cyklicky (opakovaně) v pěti základních fázích (Zatloukal, 2006b):

- 1. Přípravná fáze – v přípravné fázi je důležité připravit prostředí pro vlastní realizaci komunitního plánování sociálních služeb.*
- 2. Analytická fáze – v této fázi je cílem získat všechna relevantní vstupní data pro plánování.*
- 3. Fáze plánování – návrh plánu je tvořen v pracovních skupinách, po jeho dokončení je předložen veřejnosti k připomínkám v procesu konzultací, připomínky jsou podle předem*

stanovených pravidel zpracovány a je vytvořena finální verze plánu, která by měla být schválena zastupitelstvem obce.

*4. **Implementace plánu** – plán je implementován (naplňován) s využitím pracovních skupin, kde se stanoví priority a vytvoří se obvykle roční realizační plány, průběžně se monitoruje a vyhodnocuje postup implementace a vytvářejí se podpůrné systémy pro implementaci.*

*5. **Hodnocení (evaluace)** – většinou se realizuje po jednotlivých rocích a zpracovává se i celkové vyhodnocení po uplynutí období, na něj je plán vytvořen. Hodnotí se podle jasně definovaných indikátorů, výsledky hodnocení jsou zpřístupněny všem a jsou využity pro nalezení a odstranění slabých míst a pro celkové zlepšení procesu (Smutek, 2005). (Zatloukal, 2008, str. 37)*

1.2.5 Střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb

SPRSS chápeme jako proces aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů za použití metody KPSS, vymezený v zákoně o sociálních službách. Můžeme tedy konstatovat, že jak pro plánování na místní, tak plánování na krajské úrovni, je důležité dodržet výše uvedené fáze KPSS, a to i přes to, že se jedná o proces náročný, překonávající mnohá úskalí.

2 Východiska strategického plánování, legislativní ukotvení

Pro tvorbu strategických dokumentů je velmi důležité mít a znát základní nástroje řízení. Mezi hlavní a základní nástroje řízení a koordinace rozvoje území stanovující ty rozvojové směry a cíle, jichž má být dosaženo, patří strategické dokumenty. Zásadní úkol těchto dokumentů spočívá v kooperaci různorodých zájmů aktérů ve vztahu k rozvoji daného území či věcné oblasti tak, aby během plánovacích procesů byla maximálně využita místní specifika a příležitosti, a to bez konfliktů v komunitě.

K naplnění tohoto úkolu pak přispívá sestavení strategických dokumentů takovou metodou, která umožňuje zapojení všech zainteresovaných subjektů, což metoda KPSS umožňuje.

2.1 Legislativní ukotvení střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v ČR

2.1.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Při realizaci KPSS je velmi důležité znát i legislativní rámec a vymezení těchto procesů, proto bych se v této části chtěla stručně věnovat legislativnímu ukotvení plánování sociálních služeb, tak jak je vymezeno zákonem o sociálních službách.

Plánování sociálních služeb vychází z **ustanovení § 95 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, které ukládá kraji:**

- a. *v písm. d) zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby (zákon neurčuje konkrétní formu ani způsob této spolupráce)*
- b. *v písm. e) sledovat a vyhodnocovat plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány*
- c. *v písm. f) informovat ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb.*

Ustanovení § 3 zákona o sociálních službách plán rozvoje sociálních služeb definuje jako výsledek aktivního procesu zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů. Jeho obsahem je popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zjišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Potřebu efektivního poskytování sociálních služeb lze rovněž odvozovat od povinnosti kraje pečovat o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů definované v ustanovení § 1 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Střednědobý plán je významným dokumentem i v kontextu ustanovení § 101 zákona o sociálních službách, podle kterého je součástí žádosti o poskytnutí dotace ze státního rozpočtu na příslušné rozpočtové období, přičemž musí obsahovat ekonomickou analýzu identifikovaných potřeb a způsob jejich finančního zajištění. Lze předpokládat, že s ohledem na připravovanou novelu zákona o sociálních službách, budou střednědobé plány v oblasti financování sociálních služeb, jedním z rozhodujících podkladů pro přerozdělení finančních prostředků pro jednotlivé poskytovatele sociálních služeb.

Výše uvedená právní norma MPSV ČR, ukládá krajům povinnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, kdežto obcím je pouze dána možnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. MPSV ČR dále zřetelně stanovuje základní metodické východisko spolupráce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb. Je zde také vymezena působnost při zajišťování sociálních služeb.

Obce tedy nemají povinnost zpracovávat komunitní či střednědobé plány, ale dle ustanovení § 94 zákona o sociálních službách mají povinnost zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území, zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území a spolupracovat s dalšími obcemi, kraji a poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, případně zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou.

Kraj zpracovává střednědobý plán, sleduje a vyhodnocuje jeho naplňování ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci

osob, kterým jsou sociální služby poskytovány. Mimo to informuje ministerstvo o plnění plánů.

Ministerstvo práce a sociálních věcí zpracovává SPRSS za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou sociální služby poskytovány.

2.1.2 Zákon o krajích

Kraje v samostatné působnosti prostřednictvím svých zastupitelstev koordinují rozvoj územního obvodu, schvalují programy rozvoje územního obvodu kraje **podle zvláštních zákonů**, zajišťuje jejich realizaci a kontroluje jejich plnění, **což platí i pro SPRSS.**

2.1.3 Zákon o obcích

Obce nemusí dle zákona o sociálních službách tvořit SPRSS, ale jejich **povinnost zjišťovat potřeby svých obyvatel**. Tyto činnosti **jsou i v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů** (dále jen zákon o obcích). „Obec je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. Obec vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Dle §2 (2) **Obec pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů**; při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem.“

Vzhledem k tomu, že malé obce nemají prostředky ani lidské zdroje k zabezpečení široké agendy stanovení zákonem, mohou pro posílení ekonomického statutu vytvářet svazky obcí. Předmětem činnosti svazků obcí mohou dle § 50 (1) a) zákona o obcích, úkoly v oblasti školství, **sociální péče**, zdravotnictví, kultury, požární ochrany, veřejného pořádku, ochrany životního prostředí, cestovního ruchu a péče o zvířata, apod.

2.2 Strategické rozvojové dokumenty týkající se oblasti sociálních služeb

2.2.1 Národní strategické dokumenty

V oblasti sociální politiky, je vypracováno velké množství národních strategických dokumentů, které vedou k nastavení a k sjednocení této oblasti a mají váhu Vládního nařízení. Tyto dokumenty jsou následně v praxi implementovány příslušnými prováděcími předpisy.

Mezi národní strategické dokumenty v oblasti sociálních služeb řadíme např.:

- a. Národní koncepce rodinné politiky (usnesení vlády ČR č. 1305 ze dne 12. 10. 2005)
- b. Národní strategie ochrany práv dětí a Akční plán k naplnění Národní strategie (usnesení vlády ČR č. 4 ze dne 4. ledna 2012)
- c. Strategie Evropa 2020
- d. Národní koncepce podpory rodin s dětmi (MPSV)
- e. Národní zprávu o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2008 – 2010 (usnesení vlády ČR č. 1209 ze dne 22. 9. 2008)
- f. Bílá kniha v sociálních službách (definuje základní principy transformace sociální politiky ČR, strategický dokument MPSV, 2003)
- g. Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2010 - 2014 (usnesení vlády ČR č. 253 ze dne 29. 3. 2010)
- h. Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti (usnesení vlády ČR č. 127 ze dne 21. 2. 2007)
- i. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017, (usnesení vlády ČR č. 108 ze dne 13. února 2013)
- j. Koncepce romské integrace na období 2010 - 2013 (usnesení vlády ČR č. 1572 ze dne 21. 12. 2009)
- k. Zásady dlouhodobé koncepce romské integrace do roku 2025 (usnesení vlády ČR č. 1573 ze dne 7. 12. 2005)
- l. Koncepce integrace cizinců – Společné soužití v roce 2013 (usnesení vlády ČR ze dne 16. 1. 2013)
- m. Strategie prevence kriminality na léta 2012 – 2015 (usnesení vlády ČR č. 925 ze dne 19. 12. 2011)
- n. Národní strategie protidrogové politiky na období 2010 až 2018 (usnesení vlády ČR č. 340 ze dne 10. 5. 2010)

- o. Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009 – 2012 (MPSV) dokument byl prodloužen na jednání vlády ČR dne 31. 10. 2012.

Dalším významným faktem je skutečnost, že Česká republika ratifikovala Evropskou sociální chartu (zákon č. 14/2000 Sb.) a zavázala se usilovat pomocí všech vhodných prostředků dosáhnout podmínek, za kterých budou účinně naplňována základní práva občanů na:

- sociální a zdravotní pomoc,
- sociální zabezpečení,
- využívání sociální péče.

2.2.2 Strategické dokumenty Olomouckého kraje

Sociální politika Olomouckého kraje vychází z národních strategických dokumentů ČR. Dále je nastavena Střednědobým plánem, který je vypracován na základě ustanovení odst. d); § 95 zákona o sociálních službách, a pro jednotlivé oblasti sociální politiky Olomouckého kraje jsou podrobněji rozpracovány dílčí navazující strategické dokumenty.

Mezi základní strategické dokumenty Olomouckého kraje pro oblast sociálních služeb můžeme zařadit:

- a. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010 (2008)
Tento strategický dokument navazuje na předcházející Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008.
- b. Strategie rozvoje sociálních služeb 2003 - 2007 (2003)
Jedná se o obecný dokument, jenž je stále platný, neboť jeho obsah byl koncipován tematicky jako „Vize sociálních služeb v Olomouckém kraji“ a „Poslání Olomouckého kraje v oblasti sociálních služeb“.
- c. Programové prohlášení Rady Olomouckého kraje pro období 2012 - 2016 (2013)
Oblasti a priority tohoto programového prohlášení jsou dané průnikem volebních programů koaličních stran a odráží skutečné potřeby občanů Olomouckého kraje.
- d. Program rozvoje územního obvodu Olomouckého kraje (2006)

Dokument zůstává nezměněn, poslední aktualizace byla schválena Zastupitelstvem Olomouckého kraje dne 17. 2. 2006.

- e. Krajský plán vyrovnávání příležitostí osob se zdravotním postižením v Olomouckém kraji (aktualizace září 2010)

Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením je dokumentem, kterým je vyjádřena důležitost rovných příležitostí pro všechny občany a nutnost řešení problémů, se kterými se musí zdravotně postižení lidé vyrovnávat.

- f. Strategie integrace romských komunit Olomouckého kraje na období 2006 - 2010 (2006)

Jedná se o dokument, kterým se Krajský úřad Olomouckého kraje započal systematicky zabývat oblastí integrace příslušníků romských komunit. Od 1. 1. 2003, byla ustanovena v souladu se zákonem č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, funkce krajského koordinátora romských poradců. Tento dokument nebyl nahrazen novým strategickým dokumentem, všechny úkoly jsou včleněny do Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje na roky 2011 - 2014.

- g. Strategie prevence kriminality Olomouckého kraje, která určuje cíle, priority a rozsah podpory a aktivit pro navazující období 2013 - 2016

Jedná se o střednědobý dokument Olomouckého kraje, který reaguje na závažnost dopadů kriminálních činů, upozorňuje na výhody preventivního přístupu a přijímá tento stav jako výzvu k potlačení výskytu sociálně patologických jevů na území Olomouckého kraje. Jako nástroj dlouhodobého plánování přináší prostor pro rozvoj metod otevřené koordinace, přesunů příkladů dobré praxe a integrovaného přístupu.

- h. Strategický protidrogový plán Olomouckého kraje na období 2011 - 2014 (2011)

Strategický protidrogový plán Olomouckého kraje na období 2011 - 2014 vychází z připravované Národní strategie, snaží se však postihnout specifika Olomouckého kraje a podle možností i jednotlivých regionů v kraji. Cíle tohoto plánu jsou úzce provázány s cíli Programu rozvoje územního obvodu Olomouckého kraje. V době sestavování Střednědobého plánu, započala práce na dokumentu novém na období 2011 - 2014.

Veškeré strategické dokumenty Olomouckého kraje jsou k dispozici na internetových stránkách <http://www.kr-olomoucky.cz/>.

2.3 Přístupy ke tvorbě strategického plánu

Tvorba strategických dokumentů je procesem pro danou oblast zásadní, kdy pro přípravu strategických dokumentů se využívají dva základní přístupy:

Expertní přístup - tvorba strategií představuje relativně uzavřený proces založený na participaci významných představitelů dané obce či regionu (tzv. politických, ekonomických a společenských elit). Tento přístup někdy bývá označován jako „shora dolů“ podle toku zpracování od vedení organizace k nižším úrovním (plán zpracovávají především experti za účasti vedení). Tento přístup nebývá v současné době v oblasti plánování sociálních služeb příliš využíván.

Komunitní přístup - tento přístup je opakem expertního. K plánování mají otevřený přístup všechny subjekty v rámci dané komunity, zapojována je i široká veřejnost. Při zpracování probíhají průběžná jednání zpracovatele se zadavatelem a s relevantními subjekty s tím, že zapojení subjektů se odvíjí z jejich vlastní iniciativy. Komunitní přístup bývá označován jako přístup „zdola nahoru“ (díky výraznému zapojení zaměstnanců, občanů/zákazníků a dalších zainteresovaných stran).

Obecný náhled na metodu komunitního plánování jsem uvedla v kapitole 1.2.2. Pro upřesnění uvádím v následujícím textu aplikaci této metody v praxi v ČR. Komunitní plánování je nástroj, který napomáhá zajišťovat územní dostupnost sociálních služeb v jednotlivých územních celcích, a to jak na úrovni krajů, mikroregionů, územních svazků a obcí. Prostřednictvím této metody nastavujeme efektivní síť sociálních služeb tak, aby odpovídala specifiku místa, potřebám komunity i potřebám jednotlivců. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které jsou na sociální služby v dané lokalitě vynakládány, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní, či střednědobý plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím co bylo označeno jako potřebné či prioritní. Proces komunitního plánování, aby

byl kvalitní, vychází ze zdrojů, které jsou k dispozici a z charakteristik daného místa, tudíž je jeho podoba vždy originální. Jisté společné znaky však můžeme nalézt, a to zásady a principy, které jsou při procesu komunitního plánování respektovány a tím tvoří základ pro procesy, které jsou v lokalitách realizovány. Míra jejich naplňování je rozhodující pro kvalitu celého procesu. Je nutno uvést, že dle Zatloukala „...komunitní plánování sociálních služeb **není jednorázový proces**. *Není přece možné si říct, že od určité chvíle již nepotřebujeme sociální služby nadále plánovat. Zároveň s implementací (naplňováním) vzniklého komunitního plánu pro jedno období, začíná komunitní plánování sociálních služeb pro další období. Takto se postupuje neustále v určitém cyklu po pomyslné spirále.*“ (Zatloukal, 2008, s. 31)

Pojem „komunitní plánování sociálních služeb“ vymezuje metodu, která je využívána ve střednědobém plánování rozvoje sociálních služeb. Zejména na obecní úrovni je tento pojem používán, protože jak už bylo řečeno, obce nemají povinnost plánovat ze zákona, a tudíž nemusí používat uzákoněnou terminologii.

2.4 Terminologie KPSS

Tak jako v předcházející části věnující se vydefinování pojmů týkající se oblasti sociálních služeb, tak v části věnující se samotnému plánování považují za nutné terminologicky některé pojmy objasnit.

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb (SPRSS) je dokument zpracovaný v souladu se zákonem o sociálních službách, který zdůrazňuje rozvojovou a časovou povahu plánu a zachovává podstatu plánování, tzv. triádu, jak již bylo uvedeno v kapitole předcházející, jedná se o zapojení samospráv, poskytovatelů, uživatelů a veřejnosti do jejich procesů. Obsahuje výlučně cíle a opatření pro sociální služby dle výše uvedeného zákona.

Místní úroveň SPRSS je chápána jako obecní úroveň rozvoje sociálních služeb metodou KPSS, tzv. komunitní plánování sociálních služeb. Záleží pouze na uvážení místní samosprávy, jaké území bude zahrnuto do zpracovávaného plánu. Místní úroveň může aplikovat plánování na různých typech území, a to obec s rozšířenou působností (ORP), mikroregion, místní akční skupina (MAS), obec nebo blíže neurčený počet samostatných obcí tvořící žádný z výše uvedených právních celků.

Krajská úroveň SPRSS, proces je uskutečňován na území kraje a vychází z komunitních plánů tvořených na místní úrovni, registru poskytovatelů a zjišťování potřebnosti služeb ve své působnosti a dalších dokumentů rozhodných pro tvorbu strategického dokumentu kraje. Strategický dokument - střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, musí vycházet z dokumentů, ve kterých jsou uvedeny požadavky Evropské unie, České republiky, Ministerstva práce a sociálních věcí na směřování sociální politiky v následujících obdobích, na podobu sociálních služeb, musí respektovat platnou legislativu na úrovni Evropské unie, státu, kraje a obcí.

Národní úroveň SPRSS – MPSV ČR zpracovává za účasti zástupců krajů, poskytovatelů a osob, kterým jsou sociální služby poskytovány „Střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb“ (Národní plán). Jako základní podklad pro jeho tvorbu slouží 14 střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb krajů jako nástroj, který účinně zajistí dostupnost sociálních služeb v ČR.

Priority jsou oblasti, témata, problémy, jimiž bude naplněn plánovací proces, a které se objeví v plánu rozvoje sociálních služeb. Stanovují základní směry, které jsou pak naplňovány opatřeními a aktivitami. Nastaveny jsou především v pracovních skupinách a jsou stanoveny na základě zjištěných údajů o současném stavu, aktuálních tématech a problémech v sociální oblasti, na základě diskusí, shrnutí a dohody o důležitých tématech. (MPSV, 2009, Metodika obecná, str. 15)

Opatření určují cíle v určité prioritní oblasti a konkretizují, co budeme řešit a jakým způsobem. Opatřeními se naplňují jednotlivé priority.

Aktivity popisují konkrétní kroky, a to popis kdo bude aktivitu naplňovat a jakým způsobem. Aktivitami jsou nastaveny směry, které vedou k naplnění opatření.

Organizační struktura je zásadní pro kvalitní a dlouhodobý proces. Důležitá jsou písemně stanovená pravidla a nastavený systém horizontální i vertikální spolupráce. U všech částí/ subjektů (pracovní skupina, realizačně manažerský tým, koordinátor, metodik atd.) jsou stanoveny:

1. kompetence o čem může subjekt v rámci procesu samostatně rozhodovat, co může schvalovat
2. odpovědnost jsou stanoveny osoby, týmy, které zodpovídají např. za koordinaci, přenos a sdílení informací aj.
3. úkoly, náplň práce, zadání každý subjekt v organizační struktuře má svůj účel a smysl vyjádřený v úkolech, náplni práce aj.

Zatloukal uvádí: „*Má-li být v rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb koordinována, musí být jasně definováno kdo za co odpovídá a jakým způsobem to na sebe navazuje. Jinými slovy, je nutné vytvořit organizační strukturu. Organizační struktura se v nějaké podobě vyvine časem i sama, protože souvisí s institucionalizovanou dělbou práce (Berger, Luckman, 1999; Keller, 2004). Důležité však je, aby organizační struktura KPSS byla **efektivní a udržitelná**. Z hlediska efektivity je vhodné, aby neměla příliš mnoho úrovní, aby byly jasně stanovené kompetence každé jednotky, aby fungovalo předávání informací a aby vznikly specializované týmy pro oblasti, které si to vyžadují (např. pro publicitu a zapojování veřejnosti nebo evaluaci). Z hlediska udržitelnosti (ale také efektivity procesů) je důležité napojit organizační strukturu komunitního plánování sociálních služeb na organizační strukturu veřejné správy.*“ (Zatloukal, 2008, str. 62)

Výsledkem komunitního plánování je systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným místním potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky na služby vynakládané jsou efektivně využívány. Zásadním výstupem je zvýšení dostupnosti a kvality sociálních služeb a rozšíření jejich nabídky, tak, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám a reagovaly na lokální odlišnosti. Neopomenutelným výstupem je zvýšení efektivity investovaných finančních prostředků, které jsou vynakládány jen na ty služby, které jsou potřebné.

V současné době, kdy se v oblasti sociálních služeb potýkáme s výrazným nedostatkem finančních prostředků je efektivita jejich vynakládání jedním ze zásadních výstupů komunitního plánování.

3 Historie vývoje KPSS v Olomouckém kraji na místní a krajské úrovni

V prvních dvou kapitolách jsem teoreticky vymezila legislativní i metodické prostředí, týkající se problematiky komunitního a střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb. V kapitole věnované historii vývoje KPSS v Olomouckém kraji na místní a krajské úrovni bych se chtěla zaměřit na popis vývoje této oblasti v Olomouckém kraji, který bude východiskem pro část praktickou.

3.1 Vývoj plánování na místní a krajské úrovni

Krajský úřad Olomouckého kraje se otázkou střednědobého plánování začal zabývat již v roce 2003, kdy Rada Olomouckého kraje schválila usnesením dokument „Strategie rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji“. Součástí materiálu byla metoda komunitního plánování jako nástroj vhodný pro plánování sociálních služeb.

Od roku 2005 začalo v jednotlivých obcích, městech či regionech Olomouckého kraje vyjednávání o využití metody KPSS. Některé obce začaly realizovat KPSS na základě proškolení společnosti „Komunitní plánování, o.p.s.“ v čele s Mgr. Ivanem Úlehlou. V našem kraji to byl například Přerov, Šumperk a Jeseník. Tyto plánující lokality se potýkaly s nezkušeností, absencí metodické podpory a tak vznikaly jednotlivé variace této metody, které povětšinou ustrnuly na bodě vytvořené triády. Teprve v roce 2006 se prostřednictvím projektu „Zajištění podpory komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“ (partnerství Poradna pro rodinu a OK, prostřednictvím SROP a rozpočtu ČR) dostávalo postupně metodické podpory, která byla ovlivněna strukturou aktivit projektu. V průběhu projektu bylo vyškolen celkem 6 metodiků, v samotném projektu, tedy na území Olomouckého kraje pracovaly pouze 4 metodičky.

V roce 2010 byla ukončena činnost metodiků v rámci organizace a v lokalitách nastal všeobecný útlum. Aktivizace lokalit nastala až impulzem Olomouckého kraje, který zpracoval individuální projekt „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, kdy prostřednictvím zakázky „Zajištění procesu komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“, byly aktivizovány plánující lokality. V současné době je Krajským úřadem Olomouckého

kraje realizován následný individuální projekt „Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji.“

I přes tu skutečnost, že plánování sociálních služeb na krajské úrovni bylo zahájeno již v roce 2003, nebyl až do roku 2008 zpracován strategický dokument v podobě „plánu“. První střednědobý plán byl zpracován až na období roku 2008, tedy období, kdy již byl schválen zákon o sociálních službách s účinností od 1. 1. 2007, v němž byla krajům uložena povinnost zpracovávat střednědobé plány rozvoje sociálních služeb.

3.1.1 Individuální projekt „Podpora komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“

Proces KPSS na místní úrovni (pro všechny obce v Olomouckém kraji), s ohledem na situaci, kdy se jednalo o metodu novou a pro mnohé neznámou, byl podpořen od r. 2006, kdy se začal realizovat krajský projekt „Podpora komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji.“ Jeho realizace začala 1. 1. 2006, ukončen byl k 30. 6. 2007. Do května 2009, kdy byla stanovena udržitelnost projektu, byly aktivity financovány z rozpočtu kraje, poté byla činnost Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p. o., ukončena. Proces komunitního plánování sociálních služeb pro obce v Olomouckém kraji byl zastřešen Poradenským centrem sociálních služeb Olomouckého kraje, p. o., jehož metodici KPSS prováděli terénní práce v lokalitách celého kraje za účelem metodické podpory přímo v místě realizace procesu KPSS. Metodici se účastnili setkání řídicích a pracovních skupin, vyjednávali s politickou reprezentací a byli v součinnosti s koordinátory procesu plánování, které metodicky vedli a pomáhali v dalších postupech v cyklickém procesu KPSS.

Metodické vedení ze strany metodiků Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p. o., bylo významné i pro tvorbu prvního střednědobého plánu Olomouckého kraje, jenž vycházel z principu subsidiarity.

V rámci metodické pomoci, byly zpracovány komunitní plány lokalit, viz. tabulka č. 1 níže, ze kterých částečně vycházel i zpracovaný strategický dokument Olomouckého kraje Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008.

Komunitní plány a jejich časová působnost	Územní působnost
Komunitní plánování sociálních služeb ve městě Šumperk na období let 2007-2015	Město Šumperk
Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve městě Přerově pro období let 2007 - 2010	Město Přerov
1. rámcový komunitní plán sociálních služeb v Olomouci na období let 2007-2008	Město Olomouc
Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb města Hranic na období let 2007 - 2010	ORP - Hranice
Komunitní plán sociálních služeb na Uničovsku na období let 2007 - 2009	ORP - Uničov
Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku 2007 - 2010	ORP - Jeseník
Komunitní plán sociálních služeb na Mohelnicku 2007 - 2009	ORP - Mohelnice
Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na Lipnicku pro období let 2007 - 2011	ORP - Lipník nad Bečvou
Komunitní plán sociálních služeb Litovelska na období let 2007 - 2009	Mikroregion Litovelsko

Tabulka č. 1: Stav zpracování komunitních plánů po roce 2008

3.1.2 Strategický dokument Krajského úřadu Olomouckého kraje Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008

První střednědobý plán rozvoje sociálních služeb s názvem Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008 (dále jen Plán 2008) vznikl na Krajském úřadu Olomouckého kraje, odboru sociálních věcí, kdy východiskem pro tvorbu tohoto dokumentu byly zpracované strategické dokumenty Olomouckého kraje a další údaje o poskytovaných službách a poskytovatelích sociálních služeb v Olomouckém kraji. Při zpracování strategického dokumentu byla navázána spolupráce se starosty obcí Olomouckého kraje. Kraj tak získal informace o místní situaci při poskytování sociálních služeb. Další potřebné údaje o poskytovatelích sociálních služeb a poskytovaných službách vyplynuly z povinné registrace sociálních služeb dle zákona o sociálních službách. V rámci sestavení Plánu 2008 byla zpracována analýza zpracovaných výzkumů potřeb uživatelů sociálních služeb a veřejnosti v lokalitách Olomouckého kraje a analýza cílů a opatření komunitních plánů, které v té době

byly k dispozici. Důvodem pro roční platnost Plánu 2008 byly především procházející změny v sociální oblasti, které byly započaty, avšak v období tvorby Plánu 2008 bylo jasné, že ještě nebudou ukončeny. Dokument spíše popisoval momentální stav v oblasti sociálních služeb a přehled chybějících služeb identifikovaný z komunitních plánů obecní úrovně, což byla nesporná přednost tohoto dokumentu.

3.1.3 Strategický dokument Olomouckého kraje Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010

Navazující Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010 (dále jen Střednědobý plán 2009 - 2010) byl pracovníky Krajského úřadu Olomouckého kraje, odboru sociálních věcí, zpracován již na dobu dvou let. Jednalo se tak o druhý strategický dokument vytvořený metodou komunitního plánování, tzn. za účasti zástupců z řad poskytovatelů, uživatelů a dalších odborníků.

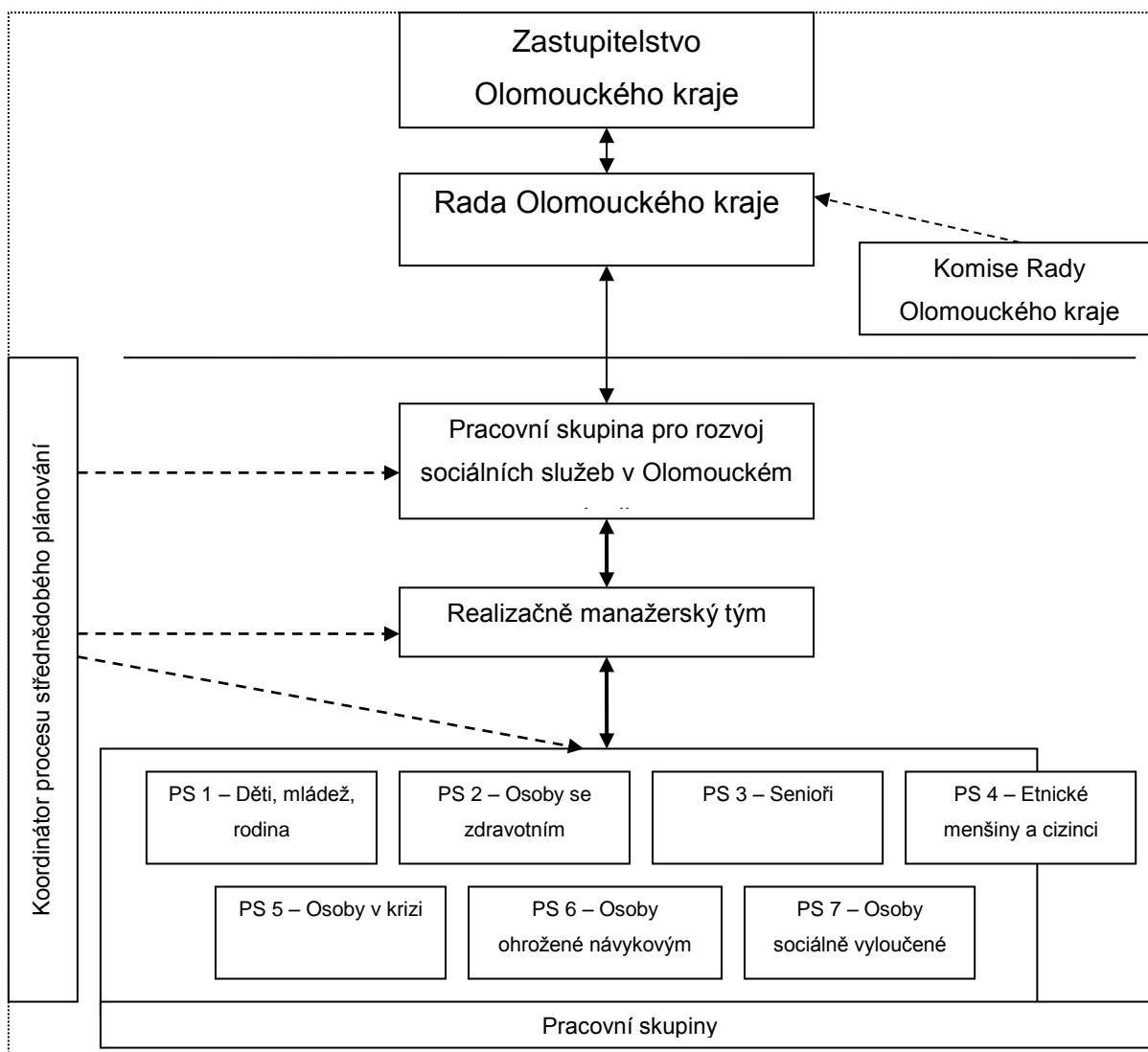
Strategický dokument Střednědobý plán 2009 - 2010 byl schválen Zastupitelstvem Olomouckého kraje dne 24. 9. 2008 jako návazný dokument, který deklaroval tyto základní principy:

1. akceptace stávající sítě registrovaných sociálních služeb a vyjednávání o její podobě se zainteresovanými subjekty
2. zajištění dostupnosti validních informací o sociálních službách pro účely efektivního střednědobého plánování
3. podpora vytvoření podkladů pro nastavení efektivního systému financování sociálních služeb
4. rozvoj informovanosti o poskytovaných sociálních službách prostřednictvím vytvoření databáze informací v geografickém informačním systému
5. prostřednictvím podpory vzdělávání pracovníků v sociálních službách rozvoj kvality v poskytování sociálních služeb
6. podpora dobrovolnické práce v sociálních a navazujících službách
7. upřednostnění terénních a ambulantních typů služeb před rezidenčními
8. podpora procesu transformace bytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením

9. podpora vzniku a rozvoje sociálních služeb zaměřených na poskytování specifické pomoci (poruchy autistického spektra, duševní onemocnění, hluchoslepoty, vícenásobná kombinovaná postižení)
10. podpora specifických sociálních služeb a zvýšení zaměstnanosti osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách
11. vytvoření podmínek k zajištění ambulantní a terénní krizové pomoci pro osoby v krizi
12. podpora rozvoje terénních sociálních služeb pro uživatele drog
13. vymezení způsobů řešení problematiky patologického hráčství a alkoholismu
14. podpora sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

V období platnosti tohoto strategického dokumentu bylo možno předpokládat stabilizaci sociálních služeb v kraji, stabilizaci stávající sítě poskytovatelů sociálních služeb a především zmapování stávající situace (zjišťování potřeb zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb na území kraje).

Při tvorbě tohoto dokumentu byla snaha o zachování základních principů komunitního plánování. Pro zajištění procesu střednědobého plánování byla na krajské úrovni v roce 2007 nastavena a usnesením ROK UR/71/49/2007 schválena organizační struktura plánování sociálních služeb, která se aktivně podílela na všech procesních fázích střednědobého plánování, viz. příložené schéma.



Graf č. 1: Organizační struktura plánován sociálních služeb na krajské úrovni

Rada a Zastupitelstvo Olomouckého kraje

Rada Olomouckého kraje schvaluje procesy tvorby Střednědobého plánu. Rada a Zastupitelstvo Olomouckého kraje schvalují Střednědobý plán a vyjadřují politickou podporu celému procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území Olomouckého kraje.

Poradní orgány Rady Olomouckého kraje - Komise

Komise pro rodinu a sociální záležitosti a Komise pro prevenci kriminality a drogových závislostí projednávají a připomínkují výstupy z činnosti pracovních skupin včetně výsledné podoby dokumentu.

Pracovní skupina pro rozvoj sociálních služeb v Olomouckém kraji

Pracovní skupina vznikla v souladu se strategií stanovenou v Plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008. V pracovní skupině jsou zástupci z celého Olomouckého kraje, a to nejen zadavatelé sociálních služeb (starostové obcí), ale také poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb, kteří připomínají výstupy z pracovních skupin ve všech fázích procesu. Prostřednictvím svých usnesení doporučují Radě Olomouckého kraje návrhy strategií.

Realizačně manažerský tým

Realizačně manažerský tým řídí jednotlivé procesy střednědobého plánování v pracovních skupinách prostřednictvím manažerů pracovních skupin.

Manažer pracovní skupiny

Manažer odpovídá za činnost a výstupy pracovní skupiny. Manažerem je vždy zástupce Krajského úřadu Olomouckého kraje.

Pracovní skupiny

Pracovní skupiny jsou tvořeny zástupci obcí, poskytovateli a uživateli sociálních služeb. Složení pracovních skupin zajišťuje dostatečnou variabilitu a objektivitu náhledu na danou problematiku. Vytvořená organizační struktura je základem pro vytváření koncepčních postupů v oblasti rozvoje sociálních služeb na úrovni kraje. Cílem zřízení pracovních skupin bylo vytvoření odborné platformy pro vytvoření specifických výstupů z jednotlivých oblastí sociálních služeb.

Na krajské úrovni bylo vytvořeno celkem 7 pracovních skupin (dále jen PS) zaměřené na cílové skupiny:

PS 1 Děti, mládež a rodina

PS 2 Osoby se zdravotním postižením

PS 3 Senioři

PS 4 Etnické menšiny a cizinci

PS 5 Osoby v krizi

PS 6 Osoby ohrožené návykovým jednáním

PS 7 Osoby sociálně vyloučené

Koordinátor střednědobého plánování

Koordinátor střednědobého plánování odpovídá za koordinaci procesu plánování, podílí se na zpracování koncepce rozvoje sociálních služeb v podobě Střednědobého plánu a následně koordinaci implementace cílů a opatření stanovených pracovními skupinami. (Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010, s. 22)

3.1.4 Souhrnná monitorovací zpráva naplňování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010

Po ukončení časové působnosti Střednědobého plánu 2009 - 2010 byl zpracován monitoring o naplňování jednotlivých cílů a opatření strategického dokumentu.

Monitoringem jednotlivých cílů a opatření pracovních skupin (dále jen PS) a dále monitoringem rámcových cílů a opatření byl zjištěn stav naplnění Střednědobého plánu 2009 - 2010. Zjištěné výstupy byly využity při sestavování návazného individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“. Střednědobý plán 2009 - 2010 byl tvořen z 27 cílů a 39 opatření navržených k realizaci v období platnosti plánu. Monitoring cílů a opatření pro jednotlivé PS byl vypracován manažery jednotlivých PS, monitoring rámcových cílů a opatření byl vypracován koordinátory KPSS.

Celkový počet stanovených cílů a opatření Střednědobého plánu 2009 - 2010

č. PS	Název pracovní skupiny	Cílů celkem	Opatření celkem
1.	Děti, mládež a rodina	3	4
2.	Občané se zdravotním postižením	4	6
3.	Senioři	2	3
4.	Etnické menšiny a cizinci	5	5
5.	Osoby v krizi	2	4
6.	Osoby ohrožené návykovým jednáním	3	6
7.	Osoby sociálně vyloučené	3	4
8.	Rámcové cíle a opatření	5	7
Celkem všechny skupiny		27	39

Tabulka č. 2: Celkový počet stanovených cílů a opatření Střednědobého plánu 2009 - 2010

Monitoring cílů a opatření byl zpracován za každou PS zvlášť. Ve zpracovaném dokumentu a názvem „Souhrnná monitorovací zpráva naplňování Střednědobého plánu

rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010“, je uveden souhrnný přehled cílů a opatření a u každého z opatření je uvedena informace, zda je dané opatření naplněno, rozpracováno nebo nenaplněno.

Plnění množství cílů jednotlivých PS bylo vázáno na započetí realizace individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, jehož realizace byla započata v únoru 2010. Individuální projekt byl ukončen v lednu roku 2012 a po ukončení projektu byla většina cílů ze Střednědobého plánu 2009 - 2010 naplněna.

Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2009 - 2010

č. PS	Název pracovní skupiny	Opatření celkem	Naplnění opatření		
			Naplněno	Rozpracováno	Nenaplněno
1.	Děti, mládež a rodina	4	2	2	0
2.	Občané se zdravotním postižením	6	0	6	0
3.	Senioři	3	1	2	0
4.	Etnické menšiny a cizinci	5	5	0	0
5.	Osoby v krizi	4	4	0	0
6.	Osoby ohrožené návykovým jednáním	6	3	1	2
7.	Osoby sociálně vyloučené	4	4	0	0
8.	Rámcové cíle a opatření pro sedm cílových skupin	7	4	3	0
	Celkem všechny skupiny	39	23	14	2
Procentuální míra plnění		100%	59%	36%	5%

Tabulka č. 3: Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2009 - 2010

Z tabulky vyplývá, že je za roky 2009 a 2010 naplněno 59 % vytyčených opatření, rozpracováno je celkem 36 % opatření a nenaplněno zůstává 5 %. Opatření, která byla ještě v roce 2009 nenaplněná nebo rozpracovaná, jsou nyní ve většině případů naplněná. Naplnění opatření bylo vázáno na započetí realizace individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“ (realizace byla započata v dubnu 2010).

3.1.5 Individuální projekt „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“

Na základě cílů a opatření vyplývajících ze Střednědobého plánu 2009 - 2010 byl na Krajském úřadu Olomouckého kraje, odboru sociálních věcí, vypracován individuální projekt „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, který se zaměřil na podporu procesu plánování sociálních služeb. Individuální projekt byl podán v rámci operačního programu: Lidské zdroje a zaměstnanost, prioritní osy: 4.3 Sociální integrace a rovné příležitosti, název oblasti podpory: 4.3.1 Podpora sociální integrace a sociálních služeb.

Shrnutí realizace klíčových aktivit

Dopad projektu na střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb na krajské i obecní úrovni byl velmi široký. Při započítání prací na Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji na roky 2011 – 2014 (dále jen Střednědobý plán 2011 - 2014) bylo nutno nejdříve aktualizovat organizační strukturu KPSS, aby sestavená struktura byla funkční a členové jednotlivých PS měli veškeré podstatné informace pro svou činnost v PS. Proto byla na počátku práce na této klíčové aktivitě provedena aktualizace všech členů PS. Velkým přínosem pro sestavení Střednědobého plánu 2011 - 2014 byla ta skutečnost, že členy PS se stali zástupci ze stran poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb.

Při zpracování Střednědobého plánu 2011 - 2014 došlo k propojení spolupráce jednotlivých PS, jejichž výstupem bylo nastavení tzv. rámcových cílů střednědobého plánu, jako cílů, které jsou společným výstupem všech PS. Členy PS byla intenzivně využívána možnost metodické podpory zajištěné z téhož projektu, která byla přínosná např. v období sestavování nového plánu. Při jednotlivých cílů a opatření pro danou PS bylo poskytování metodické podpory pro členy PS a manažery velkým přínosem.

Další úroveň spolupráce byla vytvořena mezi členy PS a firmou Sociotrendy, jako realizátorem zakázky „Zjišťování potřeb uživatelů, zadavatelů v jednotlivých oblastech sociálních služeb v Olomouckém kraji“, zde bylo stěženi zadání zakázky ze strany PS.

Rizikem aktivity se v počátcích jevílo prosazování individuálních zájmů členů pracovních skupin. Již při prvních setkáních PS, však byla členům PS objasněna podstata jejich práce při plánování sociálních služeb na krajské úrovni s nutností zachovávat naprostou nestrannost a při sestavování Střednědobého plánu 2011 - 2014 respektovat jeho celokrajské zaměření.

V rámci metodické pomoci byli členové PS seznámeni s Kritérii, pro některé, nové členy PS, se jednalo o informace nové. S ohledem na nutnost sestavovat Střednědobý plán 2011 - 2014 v souladu s dostupnými doporučeními z MPSV ČR, byla znalost Kritérií nezbytná.

Nastavení komunikace poskytovatelů, zadavatelů a uživatelů sociálních služeb prostřednictvím jejich členství v PS na krajské úrovni bylo v závěru realizace IP vyhodnoceno velmi pozitivně, a to jak ze strany členů PS, tak KÚOK. Střednědobý plán 2011 - 2014 byl tak sestaven objektivně, na základě výstupů ze všech klíčových aktivit IP, s návazností na princip subsidiarity. Byl podpořen intenzivní přenos informací, mezi zainteresovanými subjekty a osobami, tzn. všemi, kterých se sociální služby dotýkají a mají vliv na jejich udržení a případný rozvoj.

Podpora vzdělávání v rámci procesu KPSS, metodická podpora, supervize a udržení procesu plánování sociálních služeb byla poskytována průběžně po dobu projektu.

Touto aktivitou byla zajišťována kvalita procesu plánování a současně i jednotné metodické vedení při realizaci procesu komunitního plánování sociálních služeb na úrovni celého kraje v podobě vzdělávání, metodické podpory a supervize. Stěžejní bylo zajištění jednotných výstupů z procesů komunitního plánování na obecní úrovni obcí či mikroregionů. K tomuto účelu slouží Krajská koordinační skupina (dále jen KRKOS), která se stala významnou komunikační platformou mezi komunitním plánováním sociálních služeb na obecní a krajské úrovni.

Aktivita byla realizována prostřednictvím Střediska rozvoje sociálních služeb, o.p.s. Jeseník (dále jen SRSS, o.p.s.), kdy výhodou tohoto realizátora byla velmi dobrá znalost místních podmínek týkajících se KPSS a zkušenost s procesem komunitního plánování. Mezi SRSS, o.p.s. a KÚOK byla od počátku realizace této aktivity nastavena velmi dobrá spolupráce. Základem byl intenzivní a plynulý přenos informací a pružnost při řešení klíčových otázek mezi krajskou a obecní úrovní střednědobého plánování.

Plánující obce a lokality, rámci projektu, využily možnost tisku svých komunitních plánů a katalogů poskytovatelů sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že dle zákona o sociálních službách, nemají obce uloženu povinnost zpracovat komunitní plány rozvoje sociálních služeb, byla finanční podpora pro tisk plánů jedním z motivačních prvků k zahájení plánování.

Skutečnost, že obce nemají uloženou povinnost tvorby střednědobého/komunitního plánu je zásadním rizikem při sestavování krajského střednědobého plánu. V rámci realizace projektu byla oslovena také tzv. bílá místa, lokality, které se komunitnímu plánování doposud nevěnují. Žádná s těchto lokalit však učiněné nabídky zaměřené na vzdělávání, případnou metodickou pomoc při započetí procesu KPSS nevyužila, s odkazem na skutečnost, že povinnost zpracovávat komunitní plány rozvoje sociálních služeb nemají.

Nyní se vrátím zpět ke zmiňovanému výzkumu „Zjišťování potřeb uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v jednotlivých oblastech sociálních služeb v Olomouckém kraji“ podrobněji, neboť se jedná o dokument zpracovaný v rámci projektu, který byl klíčový pro sestavení Střednědobého plánu 2011 - 2014. Tento výzkum podpořil stanovení priorit zajišťující místní a typovou dostupnost sociálních služeb na celém území kraje dle předem stanovených cílových skupin. Popsal potřebnost z pohledu poskytovatelů sociálních služeb pro danou cílovou skupinu; srovnal potřeby cílových skupin a stávajících registrovaných sociálních služeb.

Při započetí realizace této klíčové aktivity projektu, proběhlo velké množství informačních schůzek, a to jak na úrovni PS, tak na úrovni setkání s manažery. Velmi obtížné bylo podrobné nastavení zadání očekávaných výstupů pro jednotlivé PS, neboť každá ze skupin měla specifické požadavky na zpracování své problematiky. S ohledem na množství a různost požadavků na výstupy z této aktivity, docházeli zástupci firmy Sociotrendy, s.r.o., pravidelně do PS, ve kterých byly individuálně nastavovány parametry pro výstupy tak, aby odpovídaly jejich potřebám. Členové se vyjadřovali také ke struktuře dotazníků, které byly pro výzkum využity, dále pak ke struktuře a grafickému zpracování GIS map. Vzhledem na potřebnost požadovaného výstupu, který byl jedním ze zásadních podkladů pro sestavení Střednědobého plánu 2011 - 2014, byla práce v krátkém časovém úseku všech zainteresovaných velmi intenzivní. Při jednáních proto mnohdy docházelo k názorovým a odborným „nepochopením a střetům“, které byly však vždy vyřešeny vzájemnou dohodou, vedoucí ke kvalitnímu zpracování výstupu, který byl pro další práci PS nezbytný. Výzkum byl veden s cílem získat co nejkonkrétnější výstupy s maximální možnou eliminací vzniklých zkreslení. Velkým rizikem se však ukázala časová náročnost této klíčové aktivity, dále pak také neochota respondentů poskytovat požadovaná data v potřebném rozsahu.

Nadefinovaná sociotechnická doporučení byla jedním ze základních podkladů pro zpracování Střednědobého plánu 2011 - 2014, a i přes všechna úskalí a rizika, která provázela jeho zpracování, byl následně v PS vyhodnocen jako zásadní materiál pro jejich další práci.

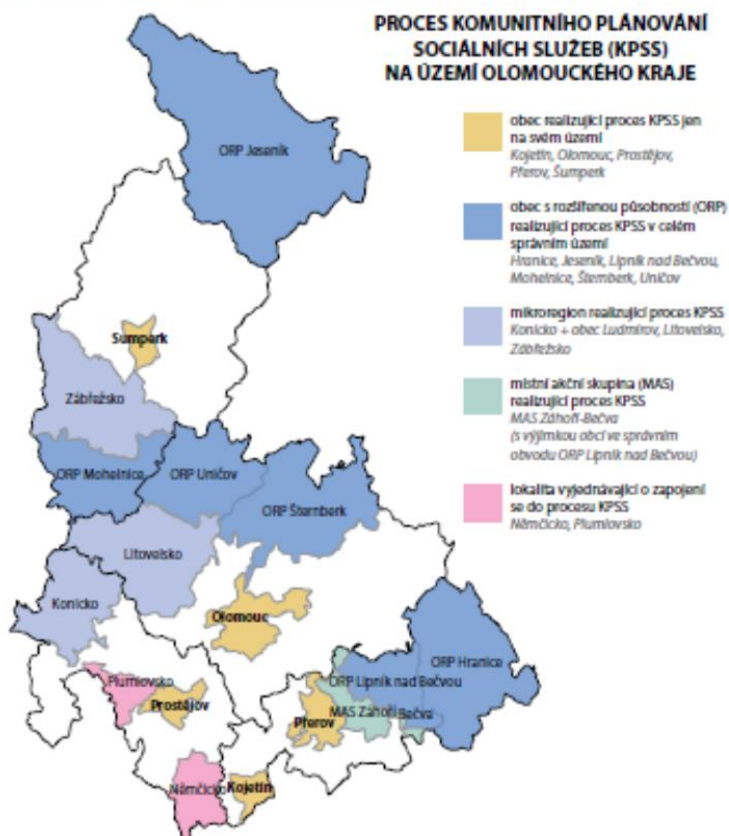
S ohledem na členění výstupů dle PS a územního členění dle OPR, byly analýzy poskytnuty plánujícím lokalitám k využití při sestavení komunitních plánů nebo samotným poskytovatelům služeb k orientaci v potřebách uživatelů soc. služeb.

Byly také realizovány priority vyplývající ze Střednědobého plánu 2009 - 2010 a informovanost veřejnosti. Cílem byly činnosti, které vyplynuly z cílů a opatření tohoto dokumentu. Touto aktivitou individuálního projektu byla zajištěna nejen implementace střednědobého plánu, ale také informovanost veřejnosti o oblasti sociálních služeb nejrůznějšími způsoby, a to prostřednictvím workshopů a konferencí. Veškeré aktivity byly směřovány na nejširší veřejnost, obce – zadavatele, poskytovatele sociálních služeb, jejich uživatele, odbornou i laickou veřejnost.

Další informační aktivitou byla aktualizace Katalogu poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje (dále jen Katalog poskytovatelů). Aktualizovaný Katalog poskytovatelů je od měsíce prosince 2011 k dispozici jak v tištěné verzi, tak v elektronické podobě na webových stránkách Olomouckého kraje. O Katalog poskytovatelů je velký zájem jak mezi poskytovateli sociálních služeb, obcemi, tak veřejností. Tato publikace je významným materiálem k získání základních informací o příslušných organizacích a poskytovaných sociálních službách v Olomouckém kraji. Katalog poskytovatelů byl distribuován všem obcím a poskytovatelům sociálních služeb v Olomouckém kraji.

Stav SPRSS na místní úrovni 2010

Proces komunitního plánování sociálních služeb na území Olomouckého kraje



3.1.6 Navazující individuální projekt „Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji“

Na základě výstupů z Individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“ byl Krajským úřadem Olomouckého kraje, odborem sociálních věcí, vypracován navazující individuální projekt, jenž byl podán v rámci operačního programu: Lidské zdroje a zaměstnanost, prioritní osy: 4.3 Sociální integrace a rovné příležitosti, název oblasti podpory: 4.3.1 Podpora sociální integrace a sociálních služeb. Realizace byla započata 1. 5. 2012 a ukončena bude 30. 4. 2014.

Uvedený individuální projekt je opětovně zaměřen na podporu a rozvoj procesu plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování, a to jak na úrovni obcí, svazků obcí, tak na úrovni celého Olomouckého kraje. Přímo navazuje na realizovaný individuální projekt „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, který prohloubil spolupráci mezi krajským úřadem, obcemi i poskytovateli služeb. Obecným cílem projektu je zamezit sociálnímu vyloučení ohrožených osob i skupin obyvatel pomocí stávajících dostupných

sociálních služeb a posílit tak sociální soudržnost komunity v kraji. Výsledkem celého projektu bude vytvoření prostoru ke komunikaci, plánování změn v sociální oblasti a formování sociální sítě na území kraje tak, aby zajištění jejího provozu bylo ekonomicky udržitelné.

V rámci tohoto projektu by měl být, mimo jiné, vydán aktualizovaný Střednědobý plán 2011 - 2014 (v případě, že tato potřeba nastane), aktualizovaný Katalog poskytovatelů, průběžně probíhají odborné workshopy a konference zaměřené na problematiku sociálních služeb a jejich plánování. Významnou měrou je podporován rozvoj partnerství na místní a regionální úrovni a takéž mezioborová spolupráce, kterou můžeme zařadit mezi jedny ze základních činností vedoucích k udržení a rozvoji procesu KPSS. Velká pozornost a podpora je věnována komunitnímu plánování na obecní úrovni, a to formou metodické podpory a supervize, vzdělávacích kurzů pro implementující a začínající lokality, činností koordinátorů v KRKOS, tiskům komunitních plánů a katalogů poskytovatelů sociálních služeb. Pro všechny tyto a související činnosti se významným zdrojem dat stane metoda benchmarking, pomocí které získává Olomoucký kraj data již od roku 2007, a tím také zjištěná data získávají na váze a důležitosti.

Podstatou projektu bylo zajistit, aby sociální služby fungovaly a rozvíjely se dle potřeb těch, kteří je využívají a potřebují. Obecným cílem projektu je zamezit sociálnímu vyloučení ohrožených osob i skupin obyvatel pomocí stávajících dostupných sociálních služeb a posílit tak sociální soudržnost komunity v kraji.

Výsledkem celého projektu bude vytvoření prostoru ke komunikaci, plánování změn v sociální oblasti a formování sociální sítě na území kraje tak, aby zajištění jejího provozu bylo ekonomicky udržitelné.

Cíle bude dosaženo realizací aktivit projektu, a to především:

- rozvojem a využitím metody Benchmarking poskytovatelů sociálních služeb v Olomouckém kraji ve vztahu k daným potřebám,
- podporou vzdělávacích aktivit určených pro účastníky zapojených do procesu a poskytování odborné metodické podpory a supervize,
- podporou partnerství na místní a regionální úrovni, nastavením mezioborové spolupráce a informovanosti veřejnosti.

Projekt významně a přímo navazuje na priority Střednědobého plánu 2011 - 2014.

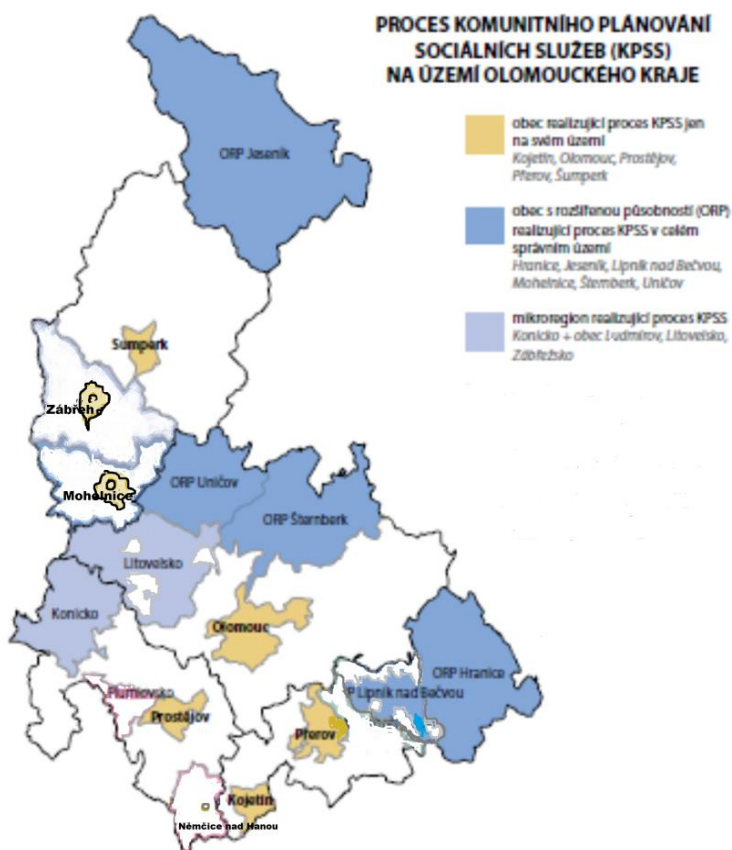
Pomocí realizace tohoto projektu budou získány validní informace, které budou stěžejní pro zachování a další rozvoj sociálních služeb v Olomouckém a jejich financování.

Klíčovými aktivitami v oblasti podpory KPSS na místní úrovni jsou v rámci projektu realizovány činnosti, které v místních procesech chybí, či jsou nedostatečné. Reagováno je také na problematiku nedostatečné informovanosti o sociálních službách u široké veřejnosti s ohledem na neustálé a časté změny v sociální oblasti.

Vzhledem k zaměření projektu na krajskou a místní úroveň, chci jen stručně shrnout situaci v lokalitách Olomouckého kraje.

Stav SPRSS/KPSS na obecní úrovni k prosinci 2012

Proces komunitního plánování sociálních služeb na území Olomouckého kraje



Pro úplnost vkládám tabulky, ze kterých je zřejmé, které z lokalit měly či již neměly zpracovaný aktuální komunitní plán pro své území pro období roku 2012 a 2013.

Přehled komunitních plánů sociálních služeb v lokalitách Olomouckého kraje v roce 2012

Komunitní plány		Územní působnost	Časová působnost
1.	Komunitní plánování sociálních služeb ve městě Šumperk na období let 2007 - 2015	Město Šumperk	2007 - 2015
2.	II. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve městě Přerov pro období let 2011-2015	Město Přerov	2011 - 2015
3.	2. komunitní plán sociálních služeb v Olomouci na období let 2010 - 2012	Město Olomouc	2010 - 2012
4.	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb města Hranic na období let 2007 - 2010	ORP Hranice	2007 - 2010
5.	Komunitní plán sociálních služeb na Uničovsku 2010 - 2015	ORP Uničov	2010 - 2015
6.	Komunitní plán sociálních služeb a služeb souvisejících na Jesenicku pro roky 2011-2013	ORP Jeseník	2011 - 2013
7.	Komunitní plán sociálních služeb na Mohelnicku 2007 - 2009	ORP Mohelnice	2007 - 2009
8.	Komunitní plán sociálních služeb a služeb navazujících pro roky 2012 - 2016.	ORP Lipník nad Bečvou	2012 - 2016
9.	II. Komunitní plán sociálních služeb Litovelska na období let 2010 - 2014	Mikroregion Litovelsko (ORP Litovel a obce Náměšť na Hané a Loučany)	2010 - 2014
10.	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Šternberska na období 2008 - 2010	ORP Šternberk	2008 - 2010
11.	Komunitní plán sociálních a navazujících služeb	MAS Záhoří-Bečva (18 obcí z Mikroregionu Pobečví, Mikroregionu Záhoří-Helfštýn a Mikroregionu Lipensko)	2008 - 2012
12.	1. komunitní plán sociálních a navazujících služeb Mikroregionu Zábřežsko na léta 2008 - 2010	Mikroregion Zábřežsko	2008 - 2010
13.	Komunitní plán sociálních služeb Konicka na období let 2008 - 2011	Mikroregion Konicko (Mikroregion Konicko + obec Ludmírov)	2008 - 2011
14.	Komunitní plán sociálních služeb města Kojetína na období let 2009 - 2011	Město Kojetín	2009 - 2011
15.	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve městě Prostějově pro období let 2010 - 2013	Město Prostějov	2010 - 2013

Tabulka č. 4: Přehled komunitních plánů sociálních služeb v lokalitách Olomouckého kraje v roce 2012

Přehled komunitních plánů sociálních služeb v lokalitách Olomouckého kraje v roce 2013

Komunitní plány		Územní působnost	Časová působnost
1.	Komunitní plánování sociálních služeb ve městě Šumperk na období let 2007 - 2015	Město Šumperk	2007 - 2015
2.	II. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve městě Přerov pro období let 2011-2015	Město Přerov	2011 - 2015
3.	3. komunitní plán sociálních služeb města Olomouce	Město Olomouc	2013 - 2015
4.	<i>Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb města Hranic na období let 2007 - 2010</i>	ORP Hranice	<i>V současné době není vytvořen komunitní plán pro nové období</i>
5.	Komunitní plán sociálních služeb na Uničovsku 2010 - 2015	ORP Uničov	2010 - 2015
6.	Komunitní plán sociálních služeb a služeb souvisejících na Jesenicku pro roky 2011-2013	ORP Jeseník	2011 - 2013
7.	<i>Komunitní plán sociálních služeb na Mohelnicku 2007 - 2009</i>	ORP Mohelnice	<i>V současné době není vytvořen komunitní plán pro nové období</i>
8.	Komunitní plán sociální služeb a služeb navazujících pro roky 2012 – 2016	Cca ½ ORP Lipník nad Bečvou	2012 - 2016
9.	II. Komunitní plán sociálních služeb Litovelska na období let 2010 - 2014	Mikroregion Litovelsko (ORP Litovel a obce Náměšť na Hané a Loučany)	2010 - 2014
10.	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Šternberska na období 2013 - 2016	Většinová část ORP Šternberk	2013 - 2016
11.	<i>1. komunitní plán sociálních a navazujících služeb Mikroregionu Zábřežsko na léta 2008 - 2010</i>	MAS Záhoří-Bečva (18 obcí z Mikroregionu Pobečví, Mikroregionu Záhoří-Helfštýn a Mikroregionu Lipensko)	<i>V současné době není vytvořen komunitní plán pro nové období</i> -
12.	2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 - 2015	Město Zábřeh, ostatní obce odmítly účast	2012 - 2015
13.	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Konicka pro roky 2013 - 2016	Mikroregion Konicko (Mikroregion Konicko + obec Ludmírov)	2013 - 2016

Komunitní plány		Územní působnost	Časová působnost
14.	2. Komunitní plán sociálních služeb města Kojetína na období let 2012 – 2016	Město Kojetín	2012 - 2016
15.	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve městě Prostějově pro období let 2010 – 2013	Město Prostějov	2010 - 2013

Tabulka č. 5: Přehled komunitních plánů sociálních služeb v lokalitách Olomouckého kraje v roce 2013

Z výše uvedeného přehledu o situaci v lokalitách Olomouckého kraje, je zřejmé, že mnohá území Olomouckého kraje zůstávají stále metodou komunitního plánování nedotčena a tvoří tzv. bílá místa. Z přehledu nám také vyplývá, že některé lokality, které měly komunitní plány na určité časové období zpracovány, po ukončení platnosti těchto dokumentů, již komunitní plán na další období nezpracovaly, viz. ORP Mohelnice, ORP Hranice. Uvedená situace nastala i přes tu skutečnost, že se místní úrovni dostává ze strany Krajského úřadu Olomouckého kraje metodické podpory a informací o důležitosti sestavení těchto strategických dokumentů.

S ohledem na tu skutečnost, že obce dle zákona o sociálních službách nemají povinnost plánování sociálních služeb, však krajský úřad nemůže po obcích tvorbu těchto strategických dokumentů vyžadovat. Obec má však dle ustanovení § 94 zákona o sociálních službách povinnost zjišťovat potřeby poskytování sociálních osobám nebo skupinám osob na svém území.

Otázkou ale zůstává, zda by v případě, když by povinnost vytvářet komunitní plány byla zákonem uložena, zda by přístup obcí byl natolik zodpovědný, aby plány obcí byly pro účely sestavení krajského plánu cenné a nejednalo se pouze o velmi obecné a nekonkrétní dokumenty s možností minimálního využití.

3.2 Strategický dokument Olomouckého kraje Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014

Střednědobý plán 2011 - 2014 byl zpracován, jak bylo již výše uvedeno, v rámci individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“. Dne 13. prosince 2010 byl schválen Zastupitelstvem Olomouckého kraje UZ/17/43/2010.

Jedná se o obsáhlý dokument, který obsahuje informace o procesu střednědobého plánování na krajské a obecní úrovni, věnuje se popisu sociálních služeb v Olomouckém kraji, informuje o provedeném průzkumu potřeb uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Olomouckém kraji a podrobně popisuje cíle a opatření všech cílových skupin.

Hlavní obsahová část Střednědobého plánu 2011 - 2014 je členěna na část věnující se rámcovým cílům a opatřením; jedná se o cíle, které jsou společné pro všechny PS a na část zaměřenou na výstupy z PS, kdy u každé jednotlivé cílové skupiny je popsán její aktuální stav a popis konkrétních cílů a opatření. Střednědobý plán 2011 - 2014 byl sestaven opět metodou komunitního plánování a při jeho sestavování byla brána v potaz Kritéria, z nichž bylo vycházeno ve všech fázích sestavování tohoto strategického dokumentu.

3.2.1 Monitorovací zpráva o naplňování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014 za rok 2011

Po ukončení prvního roku působnosti Střednědobého plánu 2011 - 2014 byl na Krajském úřadě Olomouckého kraje, odboru sociálních věcí, zpracován monitoring o naplňování jednotlivých cílů a opatření strategického dokumentu za rok 2011.

Monitoringem jednotlivých cílů a opatření PS a dále monitoringem rámcových cílů a opatření byl zjištěn stav naplnění Střednědobého plánu 2011 - 2014 za období prvního roku jeho působnosti. Zjištěné dílčí výstupy byly využity při implementaci cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 - 2014 v dalších letech jeho platnosti.

Střednědobý plán 2011 - 2014 definuje 33 cílů a 57 opatření navržených k realizaci v období platnosti plánu.

Monitoring cílů a opatření pro jednotlivé PS byl vypracován manažery jednotlivých skupin, monitoring rámcových cílů a opatření byl vypracován koordinátory KPSS.

Celkový počet stanovených cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 - 2014

č. PS	Název pracovní skupiny	Cílů celkem	Opatření celkem
1.	Děti, mládež a rodina	3	9
2.	Osoby se zdravotním postižením	4	11
3.	Senioři	4	6
4.	Etnické menšiny a cizinci	5	8
5.	Osoby v krizi	1	3
6.	Osoby ohrožené návykovým jednáním	3	3

7.	Osoby sociálně vyloučené	5	7
8.	Rámcové cíle a opatření	8	10
Celkem všechny skupiny		33	57

Tabulka č. 6: Celkový počet stanovených cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 - 2014

V roce 2011 PS započaly intenzivně pracovat na implementaci cílů a opatření Střednědobého plánu 2011-2014, jehož cíle a opatření jsou sestaveny tak, aby byla zachována současná síť sociálních služeb a sociální služby kvalitativně a kvantitativně odpovídaly potřebám obyvatelů Olomouckého kraje.

Monitoring cílů a opatření byl zpracován za každou PS zvlášť. Uveden je souhrnný přehled cílů a opatření a u každého z opatření je uvedena informace, zda bylo dané opatření v roce 2011 naplněno, rozpracováno, průběžně naplňováno, nebo nenaplněno.

Některé z cílů jednotlivých PS byly naplněny v rámci individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, jehož realizace byla započata v únoru 2010 a ukončena byla v lednu 2012.

Níže uvedená tabulka obsahuje číselný souhrn opatření za jednotlivé PS, procentuální přehled o tom, kolik z jednotlivých opatření bylo naplněno, kolik je rozpracováno, průběžně naplňováno či nenaplněno.

č. PS	Název pracovní skupiny	Opatření celkem	Naplňování opatření			
			Naplněno	Rozpracováno	Průběžně naplňováno	Nenaplněno
1.	Děti, mládež a rodina	9	0	2	6	1
2.	Osoby se zdravotním postižením	11	0	10	0	1
3.	Senioři	6	0	0	6	0
4.	Etnické menšiny a cizinci	8	0	8	0	0
5.	Osoby v krizi	3	1	1	1	0
6.	Osoby ohrožené návykovým jednáním	3	0	1	2	0
7.	Osoby sociálně vyloučené	7	0	4	3	0
8.	Rámcové cíle a opatření pro sedm cílových skupin	10	0	4	6	0
	Celkem všechny skupiny	57	1	30	24	2

Procentuální míra plnění	100 %	2 %	53 %	42 %	3 %
---------------------------------	--------------	------------	-------------	-------------	------------

Tabulka č. 7: Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 – 2014 za rok 2011

3.2.2 Monitorovací zpráva o naplňování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014 za rok 2012

S ohledem na nutnost znát aktuální situaci týkající se naplňování cílů a opatření Střednědobého plánu byl po ukončení druhého roku působnosti Střednědobého plánu 2011 - 2014 zpracován monitoring o naplňování jednotlivých cílů a opatření strategického dokumentu, a to za rok 2012.

Při vyhodnocování cílů a opatření byl monitoring opětovně zpracován za každou PS zvlášť, s důvodu zachování jednotného postupu a kontinuity při vyhodnocení. Opětovně byl zpracován souhrnný přehled cílů a opatření a u každého z opatření byla uvedena informace, zda bylo dané opatření v roce 2012 naplněno, rozpracováno, průběžně naplňováno, nebo nenaplňováno.

Některé z cílů jednotlivých PS byly naplněny v rámci individuálního projektu „Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji“, jehož realizace byla započata v únoru 2012 a ukončena bude v dubnu 2014.

Také v roce 2012 PS intenzivně pracovaly na implementaci cílů a opatření Střednědobého plánu včetně jejich vyhodnocení.

Níže uvedená tabulka obsahuje číselný souhrn opatření za jednotlivé PS, procentuální přehled o tom, kolik z jednotlivých opatření bylo naplněno, kolik je rozpracováno, průběžně naplňováno či nenaplňováno.

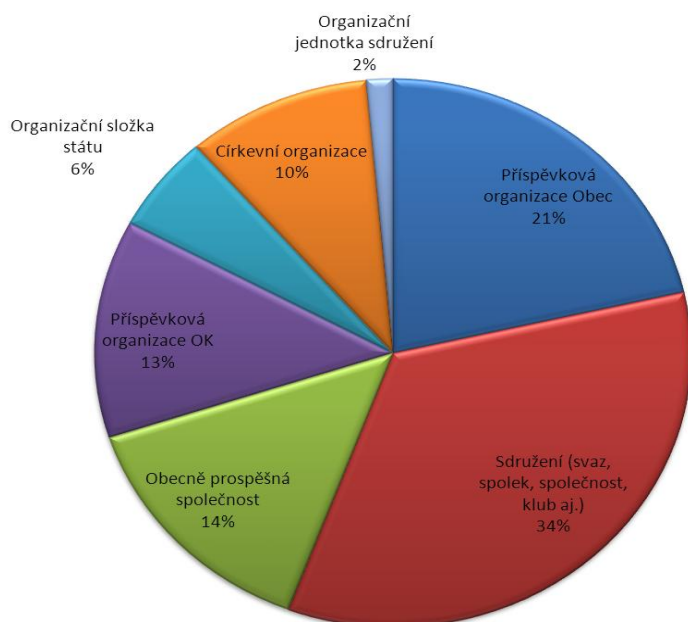
č. PS	Název pracovní skupiny	Opatření celkem	Naplňování opatření			
			Naplněno	Rozpracováno	Průběžně naplňováno	Nenaplňováno
1.	Děti, mládež a rodina	9	0	1	7	1
2.	Osoby se zdravotním postižením	11	1	8	1	1
3.	Senioři	6	0	0	5	1
4.	Etnické menšiny a cizinci	8	0	8	0	0
5.	Osoby v krizi	3		1	2	0
6.	Osoby ohrožené	3	0	1	2	0

	návykovým jednáním					
7.	Osoby sociálně vyloučené	7	0	4	2	1
8.	Rámcové cíle a opatření pro sedm cílových skupin	10	0	4	6	0
	Celkem všechny skupiny	57	1	27	25	4
	Procentuální míra plnění	100 %	3 %	47 %	43 %	7 %

Tabulka č. 8: Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 – 2014 za rok 2012

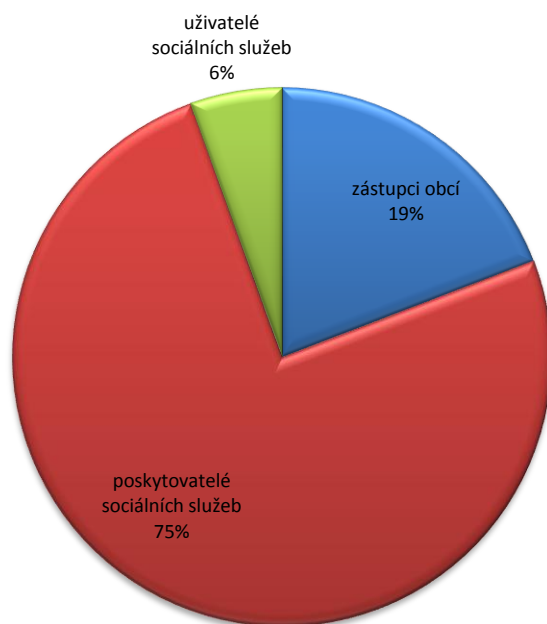
Pro úplnost uvádím aktuální složení pracovních skupin:

Členové pracovních skupin KPSS dle právní subjektivity



Graf č. 2: Členové pracovních skupin KPSS dle právní subjektivity

Členové pracovních skupin KPSS - rozložení dle triády



Graf č. 3: Rozložení členů KPSS dle triády

Všichni členové organizační struktury KPSS jsou seznámeni a pracují dle dokumentu „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“, také aktuální strategický dokument Střednědobý plán 2011 - 2014 byl sestavován v souladu s těmito Kritérii, tak aby byl zachován hlavní cíl, vytvoření udržitelného a efektivního systému sociálních služeb na území Olomouckého kraje, který odpovídá potřebám uživatelů. Celý proces střednědobého plánování v Olomouckém kraji je tak procesem otevřeným a cyklickým.

Kapitola je průřezem střednědobého plánování na krajské a obecní úrovni v Olomouckém kraji se zaměřením na vývoj plánování v letech 2008 - 2013. Uvedené informace jsou základem pro praktickou část mé práce, k ověření skutečnosti, že vývoj a kvalita procesů a obsahy střednědobých plánů Olomouckého kraje mají stále zvyšující se tendenci, nicméně existují kritická místa celého procesu, která ovlivňují výslednou kvalitu dokumentu.

4 Metodologie

V předchozí teoretické části mé práce byla pomocí definice pojmů objasněna teoretická východiska, která poslouží pro část praktickou. Při volbě metodologie jsem vycházela z odborné literatury, kdy podstata volby byla mezi kvalitativním a kvantitativním výzkumem.

Kvantitativní výzkum pracuje s deduktivní logikou (existuje teorie, na základě které odvodíme tvrzení, které pak porovnáváme s daty). Využívá náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování. Konstruované koncepty zjišťuje pomocí měření, v dalším kroku se získaná data analyzují statistickými metodami s cílem je explorovat, popisovat, příp. ověřovat pravdivost představ o vztahu sledovaných proměnných. (Hendl, 2005)

Kvalitativní výzkum postupuje podle indukce, kde data lze využít k odvození teorie. (Disman, 2002, Hendl, 2005)

Kvalitativní výzkum (Disman, 2002) pracuje s velkým množstvím informací o poměrně malém počtu jedinců. Tento počet navíc silně redukuje a generalizace na celou populaci je zde často nemožná. **Disman definuje kvalitativní výzkum jako „nenumerné šetření a interpretaci sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“** (Disman, 2002, s. 285.).

4.1 Výběr metodologie

Vzhledem k zaměření mé práce jsem zvolila metodologii kvantitativně kvalitativního výzkumu, který je vhodný právě pro zkoumanou oblast, neboť se jedná o interpretaci sociální reality, ale i numerické vyjádření. Ze široké nabídky metod sběru dat a vzhledem k charakteru své práce jsem vybrala analýzu dokumentů pomocí Kritérií, jejíž výsledky budu vyhodnocovat. **Každé kritérium tak bude vyhodnocováno u sledovaných střednědobých plánů jak kvalitativním, tedy výkladovým hodnocením, tak i číselným vyjádřením jejich míry naplněnosti.**

4.2 Popis zvolených technik a postupů

Analýza dokumentů

Miovský uvádí že: „V širším pojetí analýzou dokumentů v oblasti kvalitativního přístupu chápeme analýzu jakéhokoli materiálu, který je zdrojem informací relevantních cílům studie. V užším pojetí pod termínem analýza dokumentů chápeme výzkumnou strategii založenou na analýze již existujícího materiálu, který vzniká interakční mezi výzkumníkem a účastníky výzkumu. **Zjednodušeně řečeno výzkumník v procesu výzkumu již obvykle nevytváří nové zdrojové materiály pro analýzu, nová data, ale naopak pracuje s materiálem, který již existuje, případně hledá a objevuje jiné již existující materiály.**“ (Miovský, str. 98)

a) obecný popis

„Analýza dokumentů má za účel zpracovávat materiál, který nemusí (ale může) být vytvořen výzkumníkem v procesu výzkumu, který již existuje, a výzkumník většinou pouze dle svého výzkumného cíle (a definovaných výzkumných otázek) materiál vybírá, provádí selekci, případně různé úpravy atd. V porovnání se všemi ostatními plány výzkumu v oblasti kvalitativního přístupu je ze strany výzkumníka právě při analýze dokumentů nejmenší možnost tyto zdrojové materiály ovlivnit, resp. ovlivnit jejich charakter.“ (Miovský, str. 99)

b) základní charakteristiky analýzy dokumentů

„Analýzu dokumentů můžeme charakterizovat jako intenzivní rozbor a analýzu dokumentu, který je ve své jedinečnosti co nejobsáhleji objasňován a interpretován. Připouští se však samozřejmě také možnost kombinace kvalitativních a kvantitativních metod a jejich vzájemné doplňování.“ (Miovský, str. 99)

c) varianty analýzy dokumentů

Nejjednodušším třídícím kritériem pro různé varianty analýzy dokumentů je hledisko zdrojů dat, s nimiž při ní pracujeme. V zásadě můžeme rozeznat minimálně čtyři základní varianty:

- a) Analýza písemných dokumentů
- b) Analýza obrazových a zvukových dokumentů
- c) Analýza jiných hmotných dokumentů
- d) Vzájemná kombinace předchozích variant (Miovský, str. 100)

4.3 Design výzkumu

4.3.1 Výzkumná otázka

Dochází ke zkvalitňování naplňování Kritérií ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 – 2014 v porovnání s předcházejícími střednědobými plány rozvoje sociálních služeb pro rok 2008 a pro roky 2009 – 2010?

4.3.2 Cíl výzkumu

Srovnání vývoje kvality v existujících Střednědobých plánech Olomouckého kraje se zaměřením na naplňování Kritérií kvality.

Díličím cílem je pak poukázání na vybraná kritická místa procesu včetně doporučení jejich řešení.

4.3.3 Technika sběru dat a průběh výzkumu

Ke srovnání vývoje kvality v existujících Střednědobých plánech Olomouckého kraje použiji **techniku analyzování předmětných dokumentů dle Kritérií**, kterým se budu zvlášť věnovat v následující kapitole č. 5.

Dokumenty Plán 2008 a Střednědobý plán 2009 - 2010 analyzované dle Kritérií kvality jsou pro mou práci výchozím měřítkem k porovnání vyhodnocení Střednědobého plánu 2011 - 2014 za použití shodných Kritérií.

4.4 Průběh výzkumu

Ke zjišťování dat jsem použila především techniku analýzy dokumentů pomocí Kritérií. Podklady jsem získávala z archivů Krajského úřadu Olomouckého kraje, zápisů pracovních skupin a realizačně manažerského týmu krajské úrovně plánování. **Samotný výzkumný materiál pak tvoří dokumenty Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014.**

4.5 Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Kritéria vznikla v rámci veřejné zakázky MPSV ČR „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“ jako vodítka pro sebehodnocení a rozvíjení efektivních postupů při plánování sociálních služeb. Jedná se také o zpětnovazební nástroj, který je vhodný i k nastavení doporučení, jak pracovat s kritickými místy, která byla prostřednictvím kritérií odhalena.

4.5.1 Systém členění Kritérií

Kritéria jsou chápána jako doporučení nezávislých odborníků, jako vodítka pro proces střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb a jsou členěna do osmi klíčových oblastí. Každá klíčová oblast obsahuje:

- **popis klíčové oblasti**
- **definici kritéria kvality**
- **důkaz, indikátor**
- **hodnocení a doporučení**

Každá klíčová oblast má rozčleněna logicky na sebe navazující kritéria. Pomocí těchto kritérií lze stanovit, co je v procesu kvalitní a kde jsou kritická místa, která jsou odrazovým můstkem pro zkvalitňování procesu a jeho výstupů.

5 Analýza dokumentů

V této části bych se věnovala srovnáním výše uvedených střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje. Jednotlivé obsahy v tabulkách jsou od sebe odlišeny pro lepší orientaci barevným odstínem.

Vyhodnocení jednotlivých plánů dle Kritérií bude členěno následovně.

NÁZEV KLÍČOVÉ OBLASTI

I. Popis klíčové oblasti
Znění jednotlivých kritérií I/ 1...

Plán 2008 – důkazy a hodnocení
jednotlivých kritérií v rámci klíčových oblastí

Střednědobý plán 2009 - 2010 – důkazy a hodnocení
jednotlivých kritérií v rámci klíčových oblastí

Střednědobý plán 2011 - 2014 – důkazy a hodnocení
jednotlivých kritérií v rámci klíčových oblastí

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014 v rámci jedné klíčové oblasti
Naplnění klíčové oblasti
Kritická místa

5.1 Legitimita

Popis:

Proces plánování sociálních služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.

Předmětem hodnocení je, zda:

I/1 Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.

I/2 Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

I/3 Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

I/1 Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz indikátor kvality	Rada Olomouckého kraje se na svém jednání dne 1. 3. 2007 UR 56/27/2007 schválila záměr tvorby Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní, je archivován na KÚOK.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz	Rada Olomouckého kraje po projednání schvaluje harmonogram

indikátor kvality	aktivit pro zpracování „Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje pro roky 2009 - 2010“ usnesením - UR/67/71/2007.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní, je archivován na KÚOK.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz indikátor kvality	Rada Olomouckého kraje po projednání schvaluje harmonogram aktivit pro zpracování „Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje pro roky 2011 - 2014“ usnesením UR/26/46/2009.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní, je archivován na KÚOK.
Komentáře a doporučení	

I/2 Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: a) poslání a cíl procesu, b) územní dosah (vymezení spolupráce), c) harmonogram časového a finančního určení procesu, d) organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí definované výstupy procesu.

Důkaz indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy UR 56/27/2007, které obsahuje doporučený výčet požadavku kvality a) - c) . Neobsahuje dle písmena d) - organizační strukturu s personálním obsazením a vymezením pravomocí. Byla sestavena pracovní skupina z vedoucích pracovníků jednotlivých oddělení OSV KÚOK a metodiků PC SSOK pod záštitou náměstkyně hejtmána.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Data obsažena v písmenu d) nejsou ve schváleném záměru obsažena.
Komentáře doporučení	a

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: a) poslání a cíl procesu, b) územní dosah (vymezení spolupráce), c) harmonogram časového a finančního určení procesu, d) organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí a definované výstupy procesu.
Důkaz indikátor kvality	Předloženo písemné usnesení samosprávy UR/67/71/2007, které schvaluje záměr vytvoření Střednědobého plánu pro roky 2009 – 2010 obsahující náležitosti a) – d) .
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno. Důkaz je téměř kompletní, v bodě d) nejsou vymezeny pravomoci.
Komentáře doporučení	a

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: a) poslání a cíl procesu,

	b) územní dosah (vymezení spolupráce), c) harmonogram časového a finančního určení procesu, d) organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí a definované výstupy procesu.
Důkaz indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy UR/26/46/2009, které schvaluje záměr vytvoření Střednědobého plánu 2011 – 2014 obsahující náležitosti a) – d) .
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní, bod a) až c) je schválen usnesením UR/26/46/2009 d) je schválen samostatným usnesením ROK UR/13/53/2009, kterým byla provedena aktualizace členů jednotlivých pracovních skupin v organizační struktuře pro plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji.
Komentáře a doporučení	

I/3 Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Důkaz indikátor kvality	„Zastupitelstvo Olomouckého kraje po projednání schvaluje střednědobý dokument Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008.“
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz a je archivován na KÚOK.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán	Předmětem hodnocení je, zda:
-------------------------	-------------------------------------

2009 - 2010	
Kritérium požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Důkaz indikátor kvality	Je předloženo schválení „SPRSS OK pro roky 2009 - 2010“ Zastupitelstvem Olomouckého kraje č. UZ/24/37/2008, ve znění: „Zastupitelstvo Olomouckého kraje schvaluje po projednání Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 – 2010.“
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz a je archivován na KÚOK
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Důkaz indikátor kvality	Je předloženo schválení „SPRSS OK pro roky 2011 - 2014“ Zastupitelstvem Olomouckého kraje UZ/17/43/2010 ve znění: „Zastupitelstvo Olomouckého kraje schvaluje po projednání Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014.“
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz a je archivován na KÚOK.
Komentáře a doporučení	

I. LEGITIMITA

**Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 – 2014
Naplněnost kritérií**

Kritická místa			
Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán 2008	2	1	0
Střednědobý plán 2009 - 2010	2	1	0
Střednědobý plán 2011 - 2014	3	0	0
<p>Shrnutí:</p> <p>Přesto, že kvantitativní hodnocení obou prvních dokumentů má stejné bodové hodnocení, sledovaná klíčová oblast v Střednědobého plánu 2009 - 2010 je v oblasti organizační struktury kvalitněji zpracován. U Střednědobého plánu 2011 - 2014 je z kvalitativního hlediska (viz. kritérium I/2 v oblasti organizační struktury) opět posun kvalitnější formě zpracování. Organizační struktura Střednědobého plánu pro roky 2011 -2014 je uvedena v teoretické části na str. 33.</p> <p>Kritická místa ke zpracování:</p> <p>Vypracování minimálního obsahu záměru tvorby SPRSS je schvalován jako samostatný časově ohraničený projekt, nikoli jako <u>záměr</u> samosprávy Olomouckého kraje nebo politické rozhodnutí trvalejšího charakteru.</p>			

5.2 Popis aktuální situace

II. POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE
<p>Popis:</p> <p>Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.</p> <p>Předmětem hodnocení je, zda:</p>

II/1 Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.

II/2 Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.

II/3 Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

II/1 Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: a) přehled sociálních služeb v regionu, b) analýzu finančních toků v sociálních a službách, c) údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.
Důkaz indikátor kvality	a) Existuje obecný přehled o poskytovatelích sociálních služeb. V obecné míře jsou součástí dokumentu. Při tvorbě plánu bylo pracováno s „Registrem poskytovatelů“. Bylo zvoleno grafické znázornění poměru poskytovaných služeb sociální prevence, sociálních služeb a odborného poradenství graf č. 1 . Dále je zpracován stručný popis (číselný výčet) počtu jednotlivých poskytovaných služeb podle druhu poskytované služby graf č. 2 . Existuje popis finančních toků na poskytování sociálních služeb v daném území kapitola č.5 . b) Existuje analýza z výstupů komunitních plánů sociálních služeb měst a obcí se zaměřením na potřebnost sociálních služeb v jednotlivých lokalitách. c) Národní plán rozvoje sociálních služeb nebyl ještě zpracován. Existují „Výsledky obsahové analýzy a

	komparace dat vybraných obcí Olomouckého kraje“, kde není zpracován komunitní plán sociálních služeb. Tato analýza byla zaměřena na problematiku sociálních služeb na jejich území (září 2007 SOCIOTRENDY) <i>kapitola 4.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Důkaz existuje v písemné podobě, je v souladu se strategickými dokumenty MPSV ČR. Dokument neobsahuje dle písmena a) minimální údaje z veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: a) přehled sociálních služeb v obci/regionu, b) analýzu finančních toků v sociálních a službách, c) údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.
Důkaz, indikátor kvality	a) Bylo pracováno s „Registrem poskytovatelů“. Existuje výčtový přehled o sociálních službách. Ke každé obci s rozšířenou působností je číselně vyjádřen počet poskytovatelů dle druhu poskytované sociální služby <i>kapitola č. 3 a příloha č. 2.</i> b) Je zpracována analýza finančních toků v sociálních službách <i>kapitola č. 6.</i> Existuje analýza z výstupů komunitních plánů sociálních služeb měst a obcí se zaměřením na potřebnost sociálních služeb v jednotlivých lokalitách. Doloženo v zápisech pracovních skupin. Při tvorbě dokumentu bylo pracováno i s Plánem 2008 – <i>kapitola 1.3.</i> c) Národní plán rozvoje sociálních služeb nebyl ještě zpracován.

Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Důkaz existuje v písemné podobě a obsahuje pouze některé části. Je v souladu se strategickými dokumenty MPSV ČR. Dokument neobsahuje dle písmena a) minimální údaje z veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb.
Komentáře a doporučení	Dokument Střednědobý plán 2009 - 2010 http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/1373/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-v-olomouckem-kraji-pro-roky-20092010.pdf
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: a) přehled sociálních služeb v obci/regionu, b) analýzu finančních toků v sociálních a , c) údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.
Důkaz indikátor kvality	Doloženo v zápisech z pracovních skupin. a) Bylo pracováno s „Registrem poskytovatelů“. Existuje výčtový přehled o sociálních službách. Ke každé obci s rozšířenou působností je číselně vyjádřen počet poskytovatelů dle druhu poskytované sociální služby kapitola č. 5 a 6. b) Je zpracována obecná analýza finančních toků do sociálních služeb v Olomouckém kraji z úrovně MPSV, kraje a ESF kapitola č. 8. c) Při tvorbě dokumentu bylo pracováno s Národním plánem rozvoje sociálních služeb i se Střednědobým plánem 2009 - 2010.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Důkaz existuje v písemné

	<p>podobě a obsahuje požadované náležitosti bodu a) - c). Je v souladu se strategickými dokumenty MPSV ČR. Bod b) vykazuje znaky jednostranného pohledu na financování sociálních služeb. Zcela chybí provázanost spolufinancování z pohledu obcí, zdravotních pojišťoven, příspěvku na péči apod.</p>
<p>Komentáře a doporučení</p>	<p>Dokument Střednědobý plán 2011 - 2014 - http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/1373/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-v-olomouckem-kraji-pro-roky-20112014.pdf</p> <p>Doporučení: Při zpracování analýzy finančních zdrojů vycházet z premisy, že sociální služby jsou financovány vícezdrojově.</p>

II/2 Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Důkaz indikátor kvality	<p>a) Analýza z výstupů komunitních plánů sociálních služeb měst a obcí se zaměřením na potřebnost sociálních služeb v jednotlivých lokalitách <i>kapitola 3.2.</i></p> <p>b) Souhrnná zpráva z analýz potřeb uživatelů z komunitních plánů sociálních služeb měst a obcí <i>kapitola 3.1.</i> Výsledky obsahové analýzy a komparace dat vybraných obcí Olomouckého kraje k problematice sociálních služeb na jejich území (SOCIOTRENDY) <i>kapitola 4.</i></p> <p>c) Informace o poskytovatelích sociálních služeb „Registr poskytovatelů“ a dotazování obcí a poskytovatelů sociálních služeb) <i>kapitola 2.</i></p> <p>d) Sociodemografická analýza <i>kapitola 1.5.</i></p> <p>e) Popis finančních toků na poskytování sociálních služeb</p>

	<i>kapitola 5.1.</i>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Zdroje dat zjišťování jsou k dispozici na KÚOK</p> <p>a) Problematická je různost údajů z komunitních plánů na místní úrovni a jejich „pojetí“ (komunitní plány vesměs vznikaly ještě před 1. 1. 2007, kdy nabyl účinnost zákon o sociálních službách).</p> <p>b) Analýzy potřeb uživatelů jsou kvalitní a opakovatelné.</p> <p>c) Zprávy obcí o potřebnosti služeb jsou často odpovědí jednoho člověka – obce I. stupně, to ovlivňuje částečně výpovědní hodnotu poskytnutých údajů.</p> <p>d) Údaje o poskytovatelích sociálních služeb nejsou úplné, neobsahují ani minimální data uvedená v registru poskytovatelů pro veřejnost.</p> <p>e) Sociodemografické údaje jsou poskytnuty v základní míře.</p> <p>f) Popis finančních toků do sociálních služeb je vzhledem k aktuálnímu nastavenému systému financování /nově zavedený příspěvek na péči/ formulován jako přechodný. Je zpracován stav toku financí za rok 2006 a stav k 1. 7. 2007.</p>
Komentáře a doporučení	<p>Dokument Plán 2008 - Archiv KÚOK</p> <p>Doporučení:</p> <p>Aby bylo zjišťování potřeb kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Podpořit plánování na místní úrovni doporučenou metodologií KPSS, zaměřenou na sjednocení konstruktů dat, k využití pro SPRSS Olomouckého kraje. Ne však formou, která by jakkoli potlačovala specifické potřeby jednotlivých území a jejich obyvatel. – Zjišťování potřeb uživatelů a veřejnosti na místní úrovni zpracovávat jednou metodologií. – Směřovat podporu kraje v oblasti plánování na místní úrovni na území, kde procesy plánování neprobíhají

	<ul style="list-style-type: none"> – Zaměřit se na kvalitativní metody potřeb sociálních služeb v propojení se standardy kvality poskytování sociálních služeb a inspekcí.
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Důkaz indikátor kvality	<p>Pracovním skupinám byly dány k dispozici komunitní plány z místních úrovní, analýza potřebnosti služeb z komunitních plánů místní úrovně z 2007 a materiál zpracovaný k vybraným službám prevence zpracovaný z dostupných komunitních plánů místní úrovně připravený pro potřeby KÚOK k individuálnímu projektu. Doloženo v zápisech z pracovních skupin a realizačně manažerského týmu.</p> <p>Existuje analýza potřeb uživatelů a veřejnosti, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb. Jsou obsažena i sociodemografická data (SOCIOTRENDY) <i>kapitola 4.</i>, se kterými bylo pracováno v PS.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz SOCIOTRENDY (zjišťování probíhalo podle předem stanovené metodologie, která odpovídá stanoveným cílům a cílové skupině, jsou k dispozici zdroje dat).</p> <p>Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a použitelná vzhledem k předem stanoveným cílům a cílové skupině vycházející z Plánu 2008.</p>
Komentáře a doporučení	<p>Střednědobý plán 2009 - 2010</p> <p>http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/1373/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-v-olomouckem-kraji-pro-roky-20092010.pdf</p>

	<p>Doporučení:</p> <p>Systematicky pokračovat ve sjednocování metodických postupů při plánování sociálních služeb na místní úrovni, zejména při doporučované metodologii zjišťování potřeb.</p>
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Důkaz indikátor kvality	<p>Pracovním skupinám byly dány k dispozici komunitní plány z místních úrovní, doloženo v zápisech z pracovních skupin a realizačně manažerského týmu.</p> <p>Existuje „Průzkum potřeb uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb“. Zdroje dat zjišťování jsou k dispozici (výzkumná zpráva SOCIOTRENDY je celá k dispozici na www.kr-olomoucky.cz) kapitola 6. Se sociotechnickými doporučeními bylo od října 2010 pracováno v PS. Rovněž byla zpracována sociodemografická data.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz SOCIOTRENDY (zjišťování probíhalo podle předem stanovené metodologie, která odpovídá stanoveným cílům a cílovým skupinám, jsou k dispozici zdroje dat).</p> <p>Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a použitelná vzhledem k předem stanoveným cílům a cílovým skupinám, ze Střednědobého plánu 2009 - 2010.</p>
Komentáře a doporučení	<p>Střednědobý plán 2011 - 2014</p> <p>Doporučení:</p> <p>Systematicky pokračovat ve sjednocování metodických postupů při plánování sociálních služeb na místní úrovni, zejména při doporučované metodologii zjišťování potřeb.</p>

II/3 Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Důkaz indikátor kvality	Finanční zajištění na rok 2008 nekoresponduje se zjištěnými potřebami regionu. Nebyly definovány chybějící ani přebytečné zdroje. <i>Kapitola 5.2.</i>
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Srovnání neproběhlo.
Komentáře a doporučení	Dokument Plán 2008 – Archiv KÚOK Doporučení: Provázat finanční oblast se zjištěnými fakty v rámci šetření a analýz. Spolupráce mezi odbory KÚOK a obcemi.

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Důkaz indikátor kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena pouze okrajově k rámcovému opatření 1. 2. k přípravě víceletého financování v souvislosti s Individuálním projektem zaměřeným na vybrané sociální služby prevence ze strukturálních fondů EU.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Srovnání neproběhlo, tudíž hodnocení nelze aplikovat. Ekonomická analýza je zaměřena na předpoklad vývoje v oblasti financování stávající sítě sociálních služeb bez přímého vztažení ke zjištěné potřebnosti služeb.

	Jednotlivý pohyb financí mezi roky 2007 - 2008 je v dokumentu obsahově zaměřen na důvody zkvalitnění poskytování služeb, navýšení cen služby v kontextu inflace či vzdělávání pracovníků obecně. Nelze doložit, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami tak, aby to vedlo k definování chybějících či přebytečných finančních zdrojů kapitola č. 6.
Komentáře a doporučení	Dokument Střednědobý plán 2009 - 2010 http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/1373/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-v-olomouckem-kraji-pro-roky-20092010.pdf

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Důkaz indikátor kvality	Studium Plánu rozvoje - Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena pouze okrajově, neexistence metodologie provázanosti a struktury postupů nastavení „optimální sítě“.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Z neexistence vhodné metodologie dat není stanovena tzv. optimální síť sociálních služeb na základě potřebnosti. V současnosti byla k dispozici pouze stávající síť sociálních služeb, tedy všech, které byly vedeny v registru poskytovatelů. Ekonomická analýza není zaměřena na předpoklad vývoje v oblasti financování stávající sítě sociálních služeb bez přímého vztažení ke zjištěné potřebnosti služeb. Jednotlivý pohyb financí ve sledovaných obdobích je v dokumentu zaměřen na důvody zkvalitnění poskytování služeb, navýšení cen služby v kontextu inflace či vzdělávání pracovníků obecně. Nelze doložit, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami tak, aby to vedlo k definování chybějících či přebytečných finančních

	zdrojů, kapitola č. 8.
Komentáře a doporučení	Střednědobý plán 2011 - 2014 http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/1373/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-v-olomouckem-kraji-pro-roky-20112014.pdf Doporučení: Zpracovat metodologii nastavení optimální sítě sociálních služeb a provázat ji s analýzou zdrojů. Tuto je však třeba pojmout šířeji a to v kontextu komentáře a doporučení viz kritérium č. II/2

II. POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplněnost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán 2008	0	2	1
Střednědobý plán 2009 - 2010	1	1	1
Střednědobý plán 2011 - 2014	1	1	1

Shrnutí:

Z kvantitativního i kvalitativního hlediska je naplněnost kritérií u dokumentu Střednědobý plán 2011 - 2014 vyšší. Nicméně ve všech dokumentech zůstává kritérium II/3 nesplněno. Nebyly definovány chybějící či přebytečné finanční zdroje k financování sociálních služeb, které nekoordinovaně vznikaly a v současné době nejsou finančně udržitelné.

Kritická místa ke zpracování:

- metodologie, opakovatelnost a kontrolovatelnost zjišťování potřeb uživatelů a nastavení metodologie tzv. optimální sítě,
- podpora metodického sjednocování formy výstupů z KPSS na místní úrovni (využitelnost dat pro SPRSS na krajské úrovni),

➤ finanční analýza ve vztahu ke zjištěné potřebnosti.

5.3 Kvalifikace a kompetentnost

III. KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

Popis

Osoby podílející se na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

Předmětem hodnocení je, zda:

III/1 Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.

III/2 Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

III/1 Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.
Důkaz indikátor kvality	Plán 2008 je zpracován Odborem sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje. Byla nastavena spolupráce s krajskými metodiky a vzdělavateli KPSS zaměstnanci PC SSOK, p. o. Olomouc. Pracovní skupina zabývající se tvorbou Plánu 2008 byla definována vedoucí OSV KÚOK pod záštitou náměstkyně hejtmána a vychází

	z kompetencí organizační struktury KÚOK. Krajší metodici nejsou součástí struktury, externě zpracovávali dílčí analýzy a textové části dokumentu a měli kompetence předkládat metodická doporučení ke tvorbě SPRSS.
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno , neodpovídá však metodě KPSS. V organizační struktuře nejsou stanoveny žádné požadavky na kvalifikaci a kompetentnost u odborných pozic.
Komentáře a doporučení	Komentář: Vzhledem k časové dotaci na tvorbu SPRSS v podobě 4 měsíců nebylo možné vybudovat relevantní organizační strukturu.

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.
Důkaz indikátor kvality	Je k dispozici organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, vykonávajících odborné činnosti na stanovených pozicích, jejichž naplnění lze doložit. Doloženo v zápisech z RMT.
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno. Každá odborná pozice uvedená v organizační struktuře má stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost, jejichž naplnění je doloženo.
Komentáře a doporučení	Požadavky na kvalifikaci si realizátor střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb stanovuje sám.

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným

	činnostem na konkrétních pozicích.
Důkaz indikátor kvality	Je k dispozici organizační struktura plánování sociálních služeb na krajské úrovni. Požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic jsou dány pracovním zařazením jednotlivých členů organizační struktury a následně vyplývají z organizačního řádu jednotlivých pracovních skupin. V rámci IP jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci odborníků.
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno. Každá odborná pozice uvedená v organizační struktuře má stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost, jejichž naplnění je doloženo. Na další odborné činnosti v rámci IP byla vyhlášena výběrová řízení. V organizační struktuře u ostatních pozic nejsou stanoveny kvalifikační požadavky, nicméně mají skladbu, která reflektuje zastoupení uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb
Komentáře a doporučení	Doporučuji propracovat organizační řád se zaměřením na stanovení obecných požadavků na kvalifikaci na všech úrovních pozic.

III/2 Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.
Důkaz indikátor kvality	Pracovní skupině OSV KÚOK bylo nabízeno vzdělávání ke KPSS. Uvedené bylo zjištěno ze zápisů z pracovní skupiny.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Vzdělání bylo nabízeno všem účastníkům během jejich aktivního zapojení do procesu vnitřními i vnějšími vzdělavateli, ale nebylo využito. Důkaz zápisy z jednání.
Komentáře a	Doporučení: Využívat více vzdělávání v KPSS

doporučení	
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.
Důkaz indikátor kvality	Koordinátorky byly proškoleny akreditovanými krajskými metodiky ke KPSS. Dále pak byli proškoleni členové RMT, a to M. Polesným z Ústí nad Labem, který nesplňoval požadavek akreditovaného metodika vzdělavatele KPSS, má však bohatou praxi.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Byl využit neakreditovaný dvoudenní seminář M. Polesného, který byl určen pouze pro RMT, což jsou jen vedoucí pracovních skupin. Koordinátorky byly proškoleny v rámci akreditovaného vzdělávacího programu.
Komentáře a doporučení	Doporučení: Využít možnosti vzdělávání pro členy celé organizační struktury s cílem sjednocování formy výstupů z pracovních skupin a lepší porozumění jejich práci v RMT a Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb.
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování
Důkaz indikátor kvality	Ověřeno v dokumentaci KÚOK. Vzdělávání pro členy RMT a PS bylo zajištěno v rámci realizace IP „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“ a v rámci realizace návazného IP „Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji“. Metodická pomoc, supervize a vzdělávání byla zajištěna dodavatelem zakázky, jenž je SPRSS o. p. s Jeseník.

Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Vzdělávání nebylo zajištěno po celou dobu procesu (mezi IP) a bylo uskutečňováno výhradně jen pro obecní úroveň plánování. Členové organizační struktury krajské úrovně využívali výhradně metodickou podporu a supervize.
Komentáře a doporučení	Doporučuji širší využití možnosti vzdělávání pro členy celé organizační struktury s cílem sjednocování formy výstupů z pracovních skupin a lepší porozumění jejich práci v RMT, aby i manažeři měli dostatečný přehled o problematice, kterou v PS mají řešit. Zajistila by se tak i určitá konzistence výstupů z pracovních skupin, kterých je 7. a Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb, s ohledem na nutnost nastavení jednotných postupů.

III. KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplněnost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán 2008	0	2	0
Střednědobý plán 2009 - 2010	0	2	0
Střednědobý plán 2011 - 2014	0	2	0

Shrnutí: V Plánu 2008 jsou z kvantitativního hlediska kritéria naplněna částečně. Z kvalitativního hlediska však naplněna nejsou. V kritériu III/1 jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost dle hierarchie KÚOK, nebyla vytvořena organizační struktura na základě metody KPSS v souladu s principy KPSS (viz. kapitola 1.2.3). Kritérium III/2 je zaměřeno na zajištění vzdělávání, což z kvantitativního hlediska je částečně naplněno, vzdělávání bylo zajištěno. Z kvalitativního hlediska však nebylo kritérium naplněno, protože nebylo využito.

V plánu 2009 - 2010, je z kvantitativního hlediska stejná míra naplnění, z hlediska kvalitativního je vzestup v kritériu III/1 kvalifikace a kompetentnost, které již obsahuje

organizační strukturu v kontextu metody KPSS. Výsledek je determinován již zpracovanou organizační strukturou a organizačními řády (viz. kritérium IV/1) V kritériu III/2 proškoleného RMT a dvou koordinátorů nebylo ostatním členům organizační struktury zajištěno. Především nebylo zajištěno PS, jejichž členové jsou ti, kteří analyzují stávající stav sociálních služeb v Olomouckém kraji, pracují s informacemi zjištěných potřebností sociálních služeb a jsou tvůrci priorit, cílů a opatření. Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb rovněž nabylo vzdělávání zajištěno.

Ve Střednědobém plánu 2011 - 2014 nebylo uskutečněno vzdělávání/odborné semináře na krajské úrovni. Vzdělávání je aplikováno pouze pro obecní úroveň a to vždy jen v období realizace individuálního projektu. Krajská úroveň plánování však využívá metodickou podporu a supervize a to jen v období realizace individuálních projektů.

Kritická místa ke zpracování:

- zajištění průběžné metodické podpory a vzdělávání pro obě úrovně plánování sociálních služeb bez ohledu na realizaci či nerealizaci individuálních projektů,
- zajištění vzdělávání pro všechny členy organizační struktury na krajské úrovni, minimálně vždy před vstupem do následné fáze procesu.

5.4 Řízení procesu plánování

IV. ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

Popis

Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

Předmětem hodnocení je, zda:

IV/1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

IV/2 Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání podílejících se na plánování sociálních služeb.

IV/3 Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují.

IV/4 Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

IV/5 Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.

IV/1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Důkaz indikátor kvality	Organizační struktura není vytvořena, dokument sestavuje odbor sociálních věcí KÚOK, konkrétně vedoucí odboru a vedoucích jednotlivých oddělení. Pravomoci a kompetence jsou totožné s kompetencemi a pravomocemi postavení jednotlivých pracovních pozic v rámci KÚOK. Ke spolupráci byli přizváni metodici PCSS OK, jejichž kompetence nebyly stanoveny.

Hodnocení	Kritérium není naplněno. Organizační struktura včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic nejsou popsány. Metodici PCSS OK vytvářeli ucelené kapitoly, přispívali metodicky, ale neměli stanoveny ani kompetence, ani zodpovědnost.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Důkaz indikátor kvality	Organizační struktura je doložena včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností. <i>Kapitola č. 2.1 a 2.2.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Organizační struktura je definována včetně stručného popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností svých jednotlivých úrovní (organizační řády). Nejsou však uvedeny kompetence, pravomoci ani zodpovědnost některých pozic. Výjimkou je nástin popisu činností koordinátora SPRSS a manažera pracovní skupiny.
Komentáře a doporučení	<p>Dokument Střednědobý plán 2009 - 2010</p> <p>Komentář:</p> <ul style="list-style-type: none"> – chybí údaje o klíčové osobě, kterou bezesporu je vedoucí pracovník RMT, – není vymezeno postavení dvou koordinátorů a jejich kompetence, – metodici se dle dokumentu podílí na metodickém vedení procesu SPRSS, ale nejsou jim dány ani základní kompetence, jak je vidět i z organizační struktury, kde stojí nepropojení se žádnou z jejich částí.

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Důkaz indikátor kvality	Organizační struktura je doložena včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností. <i>Kapitola č. 4.1.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Organizační struktura je stále definována pouze stručným popisem činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností svých jednotlivých úrovní (organizační řády). Nejsou i nadále uvedeny kompetence, pravomoci ani zodpovědnost některých pozic. Výjimkou je pouze popis činností koordinátora SPRSS a manažera pracovní skupiny.
Komentáře a doporučení	<p>Dokument Střednědobý plán 2011 - 2014</p> <p>Komentář:</p> <ul style="list-style-type: none"> – chybí podrobnější rozpracování kompetencí jednotlivých pozic v organizační struktuře krajského plánování sociálních služeb. Zčásti jsou kompetence nastaveny organizačními řády jednotlivých pracovních skupin, – není podrobněji vymezeno postavení dvou koordinátorů KPSS a jejich kompetence. <p>Doporučení: Propracovat u organizační struktury popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti.</p>
IV/2 Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla

požadavek kvality	upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).
Důkaz indikátor kvality	Postavení jednotlivých osob v rámci činností na dokumentu a způsob jednání je dán organizační strukturou KÚOK a kompetencemi osob jimi zastávaných funkcí. Nejsou vytvořeny základní dokumenty tak, jak je uváděno v metodě KPSS.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Pravidla nejsou popsána.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).
Důkaz indikátor kvality	Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupin v rámci organizační struktury ve schválených dokumentech: <ul style="list-style-type: none"> - organizační řád PS pro zpracování Střednědobého plánu 2009 - 2010, - organizační řád pro Realizačně manažerský tým pro zpracování Střednědobého plánu 2009 - 2010, - organizační řád Pracovní skupinu pro rozvoj sociálních služeb v OK pro zpracování Střednědobého plánu pro 2009 - 2010. Organizační řády jsou k dispozici u koordinátora na KÚOK.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Existují schválené organizační řády pro zpracování Střednědobého plánu 2009 - 2010. Členové PS s nimi byli seznámeni a užívali je v praxi v podobě, v jaké byly zpracovány.
Komentáře a doporučení	Komentář: Dokumenty jsou vztaženy pouze do doby vytvoření SPRSS. V těchto dokumentech není zmínka o metodických PCSS OK, kteří jsou uvedeni v organizační struktuře.

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).
Důkaz indikátor kvality	Ověřeno v dokumentech KÚOK. V průběhu sestavování Střednědobého plánu 2011 - 2014 byl schválen aktuální popis postavení a způsobů jednání skupin v rámci organizační struktury ve schválených dokumentech: <ul style="list-style-type: none"> - organizační řád PS pro zpracování Střednědobého plánu 2011 - 2014, - organizační řád pro Realizačně manažerský tým pro zpracování Střednědobého plánu 2011 - 2014, - organizační řád Pracovní skupinu pro rozvoj sociálních služeb v OK pro zpracování Střednědobého plánu pro 2011 - 2014. Organizační řády jsou k dispozici u koordinátora na KÚOK.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Existují schválené organizační řády pro zpracování Střednědobého plánu 2011 - 2014. Členové PS byli a řády seznámeni, již při jejich aktualizaci byly členy PS řády připomínkovány. Členové PS užívali řády v praxi v podobě, v jaké byly zpracovány.
Komentáře a doporučení	
IV/3 Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují.	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní

požadavek kvality	výstupy pracovních skupin.
Důkaz indikátor kvality	Neexistence pracovních skupin.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Ani jeden z důkazů není naplněn.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.
Důkaz indikátor kvality	Členové Pracovní skupiny pro rozvoj, RMT i PS byli na prvním jednání seznámeni metodikem KPSS (PCSS OK), s harmonogramem prací, s formou výstupů z pracovních skupin. Zjištěno rozhovorem se členy pracovních skupin a metodiky. Dále se metodici účastnili všech dalších setkání v 7 PS a metodicky tato setkání vedli. Nicméně dochází k jisté nesourodosti výstupů. Důkaz zápisy z RMT – sjednocování výstupů z PS.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Nepodařilo se sjednocovat výstupy z jednotlivých PS. RMT se účastnil pouze vedoucí metodik jako host.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:

Kritérium požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.
Důkaz indikátor kvality	Důkaz zápisy z PS a RMT – sjednocování výstupů z pracovních skupin. Členové Pracovní skupiny pro rozvoj, RMT i pracovních skupin byli ihned po výběru dodavatele veřejné zakázky na metodickou a supervizní podporu v rámci IP „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“ informováni o vybraném dodavateli metodické a supervizní podpory, a to o SPRSS o.p.s. Jeseník. Ihned po podpisu smlouvy byla zahájena metodická činnost metodika SRSS o.p.s. Jeseník v rámci pracovních skupin a RMT. Metodici se účastnili všech dalších setkání v 7 PS a metodicky tato setkání vedli. Nicméně dochází k jisté nesourodosti výstupů.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. S ohledem na jednotné metodické vedení ze strany metodika SPRSS o.p.s. Jeseník bylo docíleno jednotných výstupů z PS, které byly zásadní pro sestavení Střednědobého plánu 2011 - 2014
Komentáře a doporučení	Doporučení: I nadále v PS využívat metodickou podporu ze strany SPRSS o.p.s. Jeseník poskytovanou v rámci IP Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji, a to v období implementace Střednědobého plánu 2011 - 2014 a při sestavování Střednědobého plánu na následné období.

IV/4 Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Důkaz	Konsensuální rozhodování nebylo praktikováno, byla zachována

indikátor kvality	hierarchie pracovních pozic KÚOK.
Hodnocení	Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Důkaz indikátor kvality	Z namátkou vybraných zápisů jednání PS a organizačních řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování. V RMT je jednání spíše hierarchického charakteru s prvky konsensuálního jednání.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Konsensuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno ve většině případů.
Komentáře a doporučení	Komentář: V RMT je jednoznačné postavení osob nadřízených a podřízených, které je determinováno „Organizačním řádem RMT“ (sestavení RMT výhradně z vedoucího odboru, vedoucích oddělení a koordinátorů, kteří jsou zaměstnanci oddělení OSV KÚOK). Bez přítomnosti poskytovatelů, uživatelů a zadavatelů sociálních služeb převládá zaběhlý způsob rozhodování.
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Důkaz	Ověřeno ze zápisů jednání PS, rozhovorů se členy PS

indikátor kvality	a organizačních řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování. V RMT je jednání spíše hierarchického charakteru s prvky konsensuálního jednání s ohledem na personální složení této pracovní skupiny.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Konsensuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno ve většině případů.
Komentáře a doporučení	Komentář: V RMT je jednoznačné postavení osob nadřízených a podřízených, které je determinováno „Organizačním řádem RMT“ (sestavení RMT výhradně z vedoucího odboru, vedoucích oddělení a koordinátorů, kteří jsou zaměstnanci oddělení OSV KÚOK). Bez přítomnosti poskytovatelů, uživatelů a zadavatelů sociálních služeb převládá zaběhlý způsob rozhodování. Doporučení: Zvážit možnosti řešení při naplňování kritéria IV/1 a 2.

IV/5 Je zajištěna informovanost uvnitř systému.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Důkaz indikátor kvality	Informování bylo zajištěno v rámci organizační struktury odboru KÚOK.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Informovanost byla zajištěna, ale nebyla nijak popsána či stanovena.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
-------------------------------------	-------------------------------------

Kritérium požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Důkaz indikátor kvality	Způsob informování a předávání informací není samostatně zpracován, odvíjí se od organizační struktury a organizačních řádů. Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Všechny důkazy jsou naplněny.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Důkaz indikátor kvality	Způsob informování a předávání informací není samostatně zpracován, i nadále se odvíjí se od organizační struktury a organizačních řádů. Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Informovanost je zajištěna, ale není nijak popsána či stanovena.
Komentáře a doporučení	Komentář: Tento způsob zajištění informovanosti neskýtá možnost jeho měření a vyhodnocování, vytváří prostor k chybovosti přenosu informací. Doporučení: Zpracovat komunikační plán, kde informovanost uvnitř systému je jednou z jeho částí.

IV. ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplňenost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán 2008	0	1	4
Střednědobý plán 2009 - 2010	2	3	0
Střednědobý plán 2011 - 2014	2	3	0
<p>Shrnutí:</p> <p>K řízení procesu plánování a tvorby Plánu 2008 byl použit z časových důvodů úřednický model, který nespĺňuje základní principy metody KPSS. Kritérium IV/5 bylo částečně naplněno z kvantitativního hlediska, z hlediska kvalitativního nelze hodnotit. Ostatní kritéria klíčové oblasti nebyla naplněna.</p> <p>K řízení procesu plánování ve Střednědobém plánu 2009 - 2010 došlo k velkému posunu vpřed. Kritéria V/1 a 3 jsou naplněna částečně. Mohou nastat problémy v rámci nedodržení metodiky, tedy absence triády v RMT v kritériu V/3.</p> <p>Kritická místa ke zpracování:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ organizační struktura, kompetence, odpovědnosti, úkoly, ➤ principy metody KPSS. <p>Střednědobý plán 2011 - 2014: Vzhledem ke stávajícím zjištěním je patrné, že nebylo pracováno s kritickými místy vytčenými v předešlých dokumentech a při současném šetření jsou opět identifikovány procesní problémy ovlivněné nedostatečným ukotvením kompetencí a odpovědností. Velkou roli v práci organizační struktury hraje absence triády v RMT.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ organizační struktura, kompetence, odpovědnosti, úkoly, ➤ principy metody KPSS. 			

5.5 Zapojování

V. ZAPOJOVÁNÍ

Popis:

Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost).

Předmětem hodnocení je, zda:

V/1 Je doložen postup zapojování.

V/2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

V/3 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

V/1 Je doložen postup zapojování.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje: a) účel a způsoby zapojování, b) aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb, c) harmonogram činností zapojování, d) kritické body (selhání) a návrh jejich řešení, e) systém vnějšího připomínkování dokumentů.
Důkaz indikátor kvality	Není zpracován žádný písemný postup ani praktikováno zapojování účastníků, kritické body ani systém vnějšího připomínkování dokumentů.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Není k dispozici žádný postup zapojování a neobsahuje žádný z uvedených bodů tohoto kritéria.

Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	<p>Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje:</p> <p>a) účel a způsoby zapojování, b) aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb, c) harmonogram činností zapojování, d) kritické body (selhání) a návrh jejich řešení, e) systém vnějšího připomínkování dokumentů.</p>
Důkaz indikátor kvality	Není zpracován písemný postup zapojování dle bodů a) – c) a bod e) . Lze však tyto postupy doložit ze zápisů RMT. Není zpracován bod d) kritické body a návrhy na jejich řešení. Důkaz: článek v tisku, webové stránky KÚOK, zápisy z RMT, elektronická pošta poskytovatelům sociálních služeb a obcím.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Postup zapojování obsahuje jen některé důkazy indikátorů kvality v zápisech z RMT. Nicméně v praxi je uplatňován postup zapojování. Nejsou však zpracovány kritické body zapojování, které mohly odhalit některá slabší místa a navrhnout jejich možná řešení.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	<p>Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje:</p> <p>a) účel a způsoby zapojování, b) aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby</p>

	<p>střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb,</p> <p>c) harmonogram činností zapojování,</p> <p>d) kritické body (selhání) a návrh jejich řešení,</p> <p>e) systém vnějšího připomínkování dokumentů.</p>
Důkaz indikátor kvality	<p>Není zpracován písemný postup zapojování dle bodů a) – c) a bod e). Lze však tyto postupy doložit ze zápisů PS a RMT. Není zpracován bod d) kritické body a návrhy na jejich řešení. Bod e) důkaz: článek v tisku, webové stránky KÚOK, zápisy z RMT, elektronická pošta poskytovatelům sociálních služeb a obcím k možnosti zapojit se do připomínkovacího řízení k návrhu Střednědobého plánu 2011 - 2014.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Postup zapojování obsahuje jen některé důkazy indikátorů kvality v zápisech z RMT. Nicméně v praxi je uplatňován postup zapojování. Nejsou však zpracovány kritické body zapojování, které mohly odhalit některá slabší místa a navrhnout jejich možná řešení.</p>
Komentáře a doporučení	<p>Komentář: Zápisy z RMT nejsou veřejně přístupné, tudíž informace o možnostech zapojování do procesu nejsou obecně k dispozici. Výjimku tvoří bod e) který je naplňován v plném rozsahu při připomínkování dokumentu střednědobého plánu.</p> <p>Doporučení: dopracovat a zveřejnit pravidla zapojování aktérů do tvorby SPRSS.</p>
<p>V/2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.</p>	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.
Důkaz indikátor	<p>Nejsou zapojeni poskytovatelé ani uživatelé sociálních služeb. Zadavatelé jsou zastoupeni náměstkyní hejtmana – členové Rady</p>

kvality	a Zastupitelstva Olomouckého kraje jsou zapojeni ve schvalovacích procesech.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. V procesu nejsou zastoupeni uživatelé ani poskytovatelé. Zadavatelé se podílejí na rozhodovacích procesech na schválení záměru Plánu 2008 a následně jeho schválení.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.
Důkaz indikátor kvality	Jsou předloženy dokumenty, které dokládají zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v organizační struktuře a jejich podíl na rozhodování v 5 -ti ze 7 PS a v Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb. Organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny. Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zadavateli. RMT se dle schváleného Organizačního řádu skládá výhradně z úředníků KÚOK.
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno. V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a podílejí se na rozhodování a to především v PS a v Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb. V RMT nejsou zastoupeni poskytovatelé, ani uživatelé.
Komentáře a doporučení	Komentář: RMT je v organizační struktuře procesu SPRSS synonymum pro řídicí skupinu, která je dle metody KPSS tvořena ze základní triády. Tedy ze zástupců zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Vytvořením RMT pouze ze zaměstnanců KÚOK nejsou zachovány principy KPSS a dochází k ohrožení dodržení subsidiárního principu ve fázi, kdy hotová opatření z pracovních skupin jsou předána do RMT k dalšímu

	zpracování. Viz. kritérium V/3.
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.
Důkaz indikátor kvality	Pravidelným aktualizováním členů PS bylo docíleno zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v organizační struktuře a jejich podíl na rozhodování ve všech 7 pracovních skupinách a v Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb, viz. graf č. 3. Rozložení členů KPSS dle triády. Organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny. RMT se dle schváleného Organizačního řádu skládá z úředníků KÚOK, v této PS není zastoupen žádný zástupce uživatele či poskytovatele.
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno. V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a podílejí se na rozhodování a to především v PS a v Pracovní skupině pro rozvoj sociálních služeb. V RMT nejsou zastoupeni poskytovatelé, ani uživatelé.
Komentáře a doporučení	Komentář: RMT je v organizační struktuře procesu SPRSS synonymum pro řídicí skupinu, která je dle metody KPSS tvořena ze základní triády. Tedy ze zástupců zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Vytvořením RMT pouze ze zaměstnanců KÚOK nejsou zachovány principy KPSS a dochází k ohrožení dodržení subsidiárního principu ve fázi, kdy hotová opatření z pracovních skupin jsou předána do RMT k dalšímu zpracování a schválení politické reprezentaci. Viz. kritérium V/3.

V/3 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.
Důkaz indikátor kvality	V procesu nejsou zapojeni uživatelé, poskytovatelé ani zadavatelé. Není zapojena ani veřejnost.
Hodnocení	Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.
Důkaz indikátor kvality	Jsou k dispozici zápisy z PS dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. V RMT nebyli zástupci triády. V zápisech RMT je doložena možnost zapojení veřejnosti při připomínkování priorit, opatření a aktivit. Ověřeno rozhovorem se členy organizační struktury a veřejnosti.
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Veřejnost měla možnost se zapojit do

	připomínkování priorit, opatření a aktivit.
Komentáře a doporučení	Komentář: Striktním vyloučením triády z RMT se někteří členové pracovních skupin cítili být poškozeni. Vyplývalo, že jejich výsledky práce na cílech a opatřeních byly v RMT přepracovány. V RMT byla přepracována všechna opatření, metodici nebyli přizváni. Výsledek vzešlý na RMT tak úplně neodrážel to, co bylo v PS zpracováno.
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.
Důkaz indikátor kvality	Na KÚOK jsou k dispozici zápisy z PS dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. V RMT ani při zpracování Střednědobého plánu 2011 - 2014 nebyli zástupci triády. V zápisech RMT je doložena možnost zapojení veřejnosti při připomínkování priorit, opatření a aktivit. Tato možnost byla dána široké veřejnosti informací na web. stránkách Olomouckého kraje a dále pak informací uveřejněnou v tisku a zaslano všem poskytovatelům Olomouckého kraje a na všechny obce v Olomouckém kraji.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Veřejnost měla možnost se zapojit do připomínkování priorit, opatření a aktivit.
Komentáře a doporučení	Komentář: Kritérium je naplněno, i když ne přímo, a to vzhledem k absenci triády v RMT. Podílení se veřejnosti na připomínkovacím řízení proběhlo zcela regulérně dle předem stanovených pravidel

V. ZAPOJOVÁNÍ

Srovnání Plán 2008 a Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplněnost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán 2008	0	0	3
Střednědobý plán 2009 - 2010	0	3	0
Střednědobý plán 2011 - 2014	1	2	0

Shrnutí:

V Plánu 2008 nebylo naplněno ani jedno kritérium klíčové oblasti. V procesu SPRSS OK pro 2009 - 2010 je studiem plánu, vlastní účastí a rozhovory prokázáno, že kritéria klíčové oblasti jsou částečně naplněna. Z kvalitativního hlediska vyloučením triády z RMT byla narušena transparentnost procesu a princip rovnosti a subsidiarity. Je to kritický bod, který účastníci vnímají jako nedořešený (viz kritérium V/1 – nezpracované kritické body a návrhy jejich řešení). V rámci PS ve spolupráci s metodiky PCSS OK vznikla opatření, která měla jistou míru obecnosti, aby nezasahovala do KPSS na místní úrovni, ale zároveň byla tvořena jako podpůrný nástroj k zajištění místní a časové dostupnosti sociálních služeb. Tato opatření obsahovala měřitelné indikátory hodnocení a kvalitně zpracovány dílčí aktivity směřující k naplnění měřitelného cíle. Vyloučení triády z RMT a dané postavení metodiků (nejsou-li přizváni, tedy nemohou metodicky vést) došlo v RMT ke sjednocení opatření tak, že opatření ztratila svou obsahovou složku, indikátory hodnocení naplnění cíle jsou neměřitelné a neúplné. Aktivity jsou zobecněny na analýzy, u nichž není stanovena ani kontaktní natož zodpovědná osoba.

Kritická místa ke zpracování:

- plán toku informací uvnitř organizační struktury,
- plán zapojování veřejnosti,
- organizační struktura, kompetence, odpovědnosti, úkoly,

- principy KPSS - zachování třídy v rámci organizační struktury,
- metodická podpora – způsob, kompetence a propojenost s organizační strukturou,
- kritické body a návrhy na jejich možné řešení.

Střednědobý plán 2011 - 2014: Z hodnocení předešlého Střednědobého plánu 2009 - 2010 vyplývají kritická místa, která i nadále ovlivňují průběh SPRSS v OK. V hodnocení současného plánu je nutno i nadále pracovat s tímto kritériem. Je třeba se zaměřit na komunikační plán jak uvnitř tak organizační struktury, tak i směrem ven. Velmi dobře bylo zpracováno a realizováno připomínkování dokumentu Střednědobý plán 2011 - 2014. Rezervy jsou identifikovány v zastoupení třídy v organizační struktuře a jasné vymezení kompetencí a zapojení do organizační struktury tzv. KRKOS.

5.6 Plán rozvoje sociálních služeb

VI. PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Popis:

Výstupem procesu plánování je Plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.

Předmětem hodnocení je, zda:

- VI/1** Plán obsahuje uvedené náležitosti.
- VI/2** Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium I/2).
- VI/3** Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.
- VI/4** V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
- VI/5** Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

VI/1 Plán obsahuje uvedené náležitosti.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	<p>Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti:</p> <p>a) popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení,</p> <p>b) strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území,</p> <p>c) způsob financování systému sociálních služeb v území,</p> <p>d) sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny,</p> <p>e) povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.</p>
Důkaz indikátor kvality	<p>V Plánu 2008 jsou popsány oblasti uvedené v kritériu (metoda ověřování: studium Plánu).</p> <p>Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje náležitosti a) a c). V bodu b) nejsou popsány strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území.</p> <p>Body d) a e) jsou v dokumentu obsaženy.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Nejsou zapracovány body, které jsou pro střednědobé plánování podstatné. Jedná se o:</p> <p>Bod d) sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny a povinnosti.</p> <p>Bod e) nejsou u plánovaných aktivit a opatření odpovědnosti zúčastněných subjektů, osob či organizací za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.</p>
Komentáře doporučení	<p>a Z dokumentu není zřejmé, kdo je odpovědný, jak se bude vyhodnocovat to, co je naplánováno a za co a kdo nese zodpovědnost.</p>
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek	Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti:

kvality	<p>a) popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení,</p> <p>b) strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území,</p> <p>c) způsob financování systému sociálních služeb v území,</p> <p>d) sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny,</p> <p>e) povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.</p>
Důkaz indikátor kvality	<p>Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje náležitosti a) a c). V bodu b) nejsou popsány strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území. Body d) a e) nejsou v dokumentu obsaženy. (metoda ověřování: studium Plánu).</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Nejsou zpracovány body, které jsou pro střednědobé plánování podstatné. Jedná se o: Bod d) sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny viz komentář. Bod e) nejsou u plánovaných aktivit a opatření povinnosti a odpovědnosti zúčastněných subjektů, osob či organizací za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.</p>
Komentáře a doporučení	<p>Komentář:</p> <p>Zde navážu na kritérium, IV/1, kde není zřejmé z Organizačních řádů, kdo bude odpovědný za plnění opatření a cílů. Odkaz na princip kompetence účastníků. K bodu d): Dle písm. e) § 95 zákona o sociálních službách, má kraj povinnost sledovat a vyhodnocovat plán rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou služby poskytovány. V plánu nejsou nastaveny mechanismy, které by vytvářely podmínky či pravidla ke splnění této zákonné povinnosti.</p>
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium	Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje

<p>požadavek kvality</p>	<p>zejména tyto náležitosti:</p> <p>a) popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení,</p> <p>b) strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území,</p> <p>c) způsob financování systému sociálních služeb v území,</p> <p>d) sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny,</p> <p>e) povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.</p>
<p>Důkaz indikátor kvality</p>	<p>Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje náležitosti a) a c). V bodu b) nejsou popsány strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území. Bod d) je naplněn zpracováním Pravidel pro přijímání změn ve Střednědobém plánu 2011 - 2014. Naplněn je také zpracovaným monitoringem Střednědobého plánu 2011 - 2014, za roky 2011 a 2012. Bod e) je naplněn částečně popisem, a to v části každého z opatření, nazvané „Předpokládání realizátoři a partneři opatření“.</p>
<p>Hodnocení</p>	<p>Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Ve Střednědobém plánu 2011 - 2014 je v kapitole 4.4 popsána implementace plánu. Bod e) je naplněn pouze částečně a to uvedením předpokládaných realizátorů a partnerů opatření, nejsou však v plánovaných aktivitách a opatřeních vytýčeny povinnosti a odpovědnosti zúčastněných subjektů, osob či organizací za realizaci Střednědobého plánu 2011 - 2014 a jeho dílčích částí.</p>
<p>Komentáře a doporučení</p>	<p>Komentář:</p> <p>V návaznosti na kritérium, IV/1, není zřejmé z Organizačních řádů, kdo bude odpovědný za plnění cílů a opatření. Odkaz na princip kompetence účastníků. K bodu d): Dle písm. e) § 95 zákona o sociálních službách, má kraj povinnost sledovat a vyhodnocovat plán rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou služby poskytovány. V plánu jsou nastaveny mechanismy, které by vytvářely podmínky či pravidla ke splnění této zákonné povinnosti. Povinnost je plněna zpracovaným</p>

	monitoringem Střednědobého plánu 2011 - 2014, za roky 2011 a 2012.
VI/2 Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium I.2.).	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.
Důkaz indikátor kvality	Srovnání aktuálního záměru (viz. I/2) a Plánu (metoda ověřování: studium Plánu a záměru).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Plán odpovídá aktuálnímu záměru ve všech bodech (viz. I/2) v té podobě, jak byl záměr nastaven.
Komentáře a doporučení	Komentář: Je třeba při hodnocení vzít v úvahu, že kritérium I/2 bylo naplněno částečně.
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.
Důkaz indikátor kvality	Srovnání aktuálního záměru (viz. I/2). Plán (metoda ověřování: studium Plánu a záměru).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Plán odpovídá aktuálnímu záměru ve všech bodech (viz. I/2) v té podobě, jak byl záměr nastaven.
Komentáře a doporučení	Je třeba při hodnocení vzít v úvahu, že kritérium I/2 bylo naplněno částečně.
Střednědobý	Předmětem hodnocení je, zda:

plán 2011 - 2014	
Kritérium požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.
Důkaz indikátor kvality	Srovnání kritéria I/2, aktuálního záměru (ověření studiem dokumentu)
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Plán odpovídá aktuálnímu záměru ve všech bodech (viz. I/2) v té podobě, jak byl záměr nastaven.
Komentáře a doporučení	Komentář: Je třeba vzít v potaz rezervy v obsahu náležitostí, zejména pak v nastavení kompetencí v rámci organizační struktury.

VI/3 Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.
Důkaz indikátor kvality	Dokument je v souladu s požadavky z komunitních plánů na obecní úrovni a obsahuje výstupy z KPSS na místní úrovni. Plán není zcela v souladu s obsahem doporučovaného dokumentu tzv. „Vstupy a výstupy“, ve kterých jsou uvedeny požadavky MPSV ČR na kompatibilitu výstupu z krajských SPRSS, aby data byla srovnatelná pro potřebu tvorby národního plánu rozvoje sociálních služeb. Národní plán rozvoje sociálních služeb není k dispozici.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů. Dokument vzhledem k datu účinnosti zákona o sociálních službách, který poměrně zásadním způsobem mění způsob financování

	sociálních služeb, nemůže adekvátně zpracovat údaje nezbytné pro nastavení optimální sítě sociálních služeb.
Komentáře a doporučení	Komentář: Velmi dobré hodnocení za zapracování komunitních plánů sociálních služeb z místní úrovně.
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.
Důkaz indikátor kvality	Plán 2009 - 2010 není zcela v souladu s KPSS místní úrovně. Dokument neobsahuje výstupy z dostupných 13 -ti KPSS obecní úrovně. Plán není zcela v souladu s dokumenty MPSV ČR na kompatibilitu výstupu.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.
Důkaz indikátor kvality	Střednědobý plán 2011 - 2014 akceptuje výstupy z plánů sociálních služeb na místní úrovni, opatření místních plánů jsou respektována v návaznosti na princip subsidiarity. Dokument však neobsahuje výstupy z dostupných 13 -ti KPSS obecní úrovně. Plán není zcela v souladu s dokumenty MPSV ČR na kompatibilitu výstupu.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.

Komentáře a doporučení	<p>Komentář: Jedním z důvodů nenaplnění tohoto kritéria je absence <u>metodiky</u> požadované formy a obsahu SPRSS z národní úrovně, tudíž požadavky dle zákona o sociálních službách lze velmi těžko nastavit, zejména pak v oblasti zajištění financování sociálních služeb.</p> <p>Na místní úrovni je situace lepší, existuje a funguje KRKOS, který je komunikační platformou mezi krajskou a obecní úrovní SPRSS. Tato však stojí mimo organizační strukturu a funguje pouze v rámci IP.</p> <p>Doporučení: Vyčkat metodiky MPSV ČR a zvážit ukotvení KRKOS do organizační struktury.</p>
-------------------------------	---

VI/4 V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz indikátor kvality	Plán 2008 je členěn dle požadavku kritéria. (Metoda ověrování: studium Plánu 2008).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. V Plánu 2008 jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz indikátor	Ve Střednědobém plánu 2009 - 2010 jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb v textové části. V kapitole 5 odděleny nejsou.

kvality	(Metoda ověřování: studium Střednědobého plánu 2009 - 2010).
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz indikátor kvality	Ve střednědobém plánu 2011 - 2014 jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb v textové části. Např. u PS 1, cíl 3 str. 46 jsou uvedena zvlášť opatření pro alternativní způsoby zajištění metod práce s rodinou (Metoda ověřování: studium Střednědobého plánu 2011 - 2014).
Hodnocení	Kritérium je-naplněno.
Komentáře a doporučení	Komentář: Vzhledem k podporovanému mezioborovému zajištění cílů je nesociální podpora uvedena samostatně v cíli 3.
VI/5 Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz indikátor kvality	Existují pouze priority. (metoda ověřování: studium Plánu 2008).
Hodnocení	Kritérium není naplněno: Hodnocení nelze aplikovat.

	Nejsou zpracována opatření s aktivitami. Tudíž nelze posoudit logické vazby.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz indikátor kvality	(Metoda ověřování: studium Střednědobého plánu 2009 - 2010). U některých PS není logická vazba mezi prioritami, cílem a opatřením (např. kapitola 5.2. Cíl 2. nenavazuje na priority ani zjištěnou potřebnost služby, kapitola 5.4. Není zpracováno opatření na prioritu podloženou zjišťování potřebnosti z místní úrovně domov se zvláštním režimem).
Hodnocení	Kritérium je částečně naplněno.
Komentáře a doporučení	Komentář:
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz indikátor kvality	Studiem dokumentu je ověřena návaznost mezi prioritami, cíli a opatřeními.
Hodnocení	Kritérium je naplněno
Komentáře a doporučení	

VI. PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplněnost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán 2008	2	2	1
Střednědobý plán 2009 - 2010	1	4	0
Střednědobý plán 2011 - 2014	3	2	0

Shrnutí:

V Plánu 2008 bylo naplněno kritérium VI/4, které jako jediné v Střednědobém plánu 2009 - 2010 kleslo v hodnocení z kategorie „naplněno“ do kategorie hodnocení „částečně naplněno“ viz hodnocení VI/4. V obou dokumentech bylo naplněno kritérium VI/2, avšak z kvalitativního hlediska je hodnocení nepřesné, protože bylo hodnoceno naplnění dle kritéria I/2, které v obou dokumentech bylo hodnoceno jako částečně naplněné. Kritéria IV/1 a IV/3 jsou shodně hodnocena jako částečně naplněna. Kritérium VI/5 postoupilo v hodnocení z nenaplněno, na naplněno částečně. V důsledku nastavení organizační struktury (RMT) byly anulovány principy KPSS. V klíčové oblasti VIII bude upřesněno, zda a jak zafungoval zpětnovazebně připomínkový proces.

Kritická místa ke zpracování:

- systém sledování, vyhodnocování plnění plánu,
- systém přijímání změn v plánu,
- organizační struktura, kompetence, odpovědnosti, úkoly,
- provázanost mezi prioritami, cíli, opatřeními a aktivitami,
- měřitelnost hodnotících indikátorů v opatřeních,
- soulad s nižší a vyšší úrovní SPRSS,
- práce s opatřeními v rámci organizační struktury.

Ve Střednědobém plánu 2011 - 2014 dochází k výraznému zvýšení kvality, bylo vycházeno

z kritických míst identifikovaných v hodnocení předešlého plánu. Byl zpracován systém sledování a vyhodnocování plnění plánu, systém přijímání změn v plánu v samostatných dokumentech. Rovněž provázanost priorit, cílů a opatření je dodržena. Jednotlivá opatření jsou měřitelná a s opatřeními je pracováno v rámci organizační struktury. Jisté rezervy se nacházejí ve stanovení kompetencí a odpovědnostech v organizační struktuře. Soulad s nižší úrovní plánování je zajištěn mimo jiné i prostřednictvím samostatně stojící KRKOS, která však pracuje pouze v rámci IP. Soulad s vyšší úrovní je částečný vzhledem k neujasněné metodice požadavků MPSV ČR, která teprve bude zpracována

5.7 Informovanost

VII. INFORMOVANOST	
Popis	
Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.	
Předmětem hodnocení je, zda:	
VII/1 Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.	
VII/2 Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.	
VII/1 Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: a) účel poskytování informací, b) způsob poskytování informací, c) formy informování osob se specifickými potřebami komunikace, d) osoby odpovědné za poskytování informací,

	e) jak často jsou informace poskytovány, f) kde jsou informace dostupné, g) postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací.
Důkaz indikátor kvality	Neexistuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria VII/1 Nejsou stanoveny osoby zodpovědné za systém informování, které jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován.
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Neexistuje písemný dokument stanovující postup a pravidla informování. Informování proběhlo na počátku procesu, během zpracování sporadicky a na konci při distribuci dokumentu.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: a) účel poskytování informací, b) způsob poskytování informací, c) formy informování osob se specifickými potřebami komunikace, d) osoby odpovědné za poskytování informací, e) jak často jsou informace poskytovány, f) kde jsou informace dostupné, g) postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací.
Důkaz indikátor kvality	Neexistuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria VII/1 V žádném z dokumentů není stanovena osoba zodpovědná za systém informování.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Postup informování existuje v písemné podobě (zápisy RMT) a obsahuje pouze některé z oblastí podle kritéria VII/1 (a, b, f,). Nejsou zpracovány body (c, d, e, g). Neexistuje postup v písemné podobě v samostatném dokumentu, jsou

	však doloženy důkazy o informování.
Komentáře a doporučení	Komentář: Tím, že informování není zpracováno v rozsahu a) – d), nelze vysoudit, zda se informace dostávaly ke všem obyvatelům Olomouckého kraje a v požadované formě.
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: a) účel poskytování informací, b) způsob poskytování informací, c) formy informování osob se specifickými potřebami komunikace, d) osoby odpovědné za poskytování informací, e) jak často jsou informace poskytovány, f) kde jsou informace dostupné, g) postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací.
Důkaz indikátor kvality	Na úrovni SPRSS není vypracován postup informování, dokument, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria VII/1. V žádném z přijatých dokumentů není stanovena osoba zodpovědná za systém informování.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Postup informování existuje v písemné podobě (zápisy RMT, PS) dále pak byly informace široké veřejnosti předávány prostřednictvím článků v tisku, web. stránek Olomouckého kraje a obsahuje pouze některé z oblastí podle kritéria VII/1 (a, b, f,) . Nezpracovány body (c, d, e, g) . Neexistuje postup v písemné podobě v samostatném dokumentu, jsou však doloženy důkazy o informování.
Komentáře a doporučení	Komentář: Tím, že informování není zpracováno v rozsahu a) – d), nelze vysoudit, zda se informace dostávaly ke všem obyvatelům Olomouckého kraje a v požadované formě a četnosti. Doporučení: Postup informování v celém rozsahu kritéria zpracovat do samostatného dokumentu – Komunikační plán

VII/2 Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	<p>V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace:</p> <p>a) základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území,</p> <p>b) základní dokumenty (záměr viz. kritérium I/2, pravidla upravující postavené a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium IV/2),</p> <p>c) informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich),</p> <p>d) informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty),</p> <p>e) informace o možnostech zapojení se do procesu plánování,</p> <p>f) informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb)</p> <p>g) základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona o sociálních službách.</p>
Důkaz indikátor kvality	Informace jsou zveřejňovány v bodu a) po vydání dokumentu je přístupný na webu KÚOK a splňuje informování bodů a) a f) ostatní body nejsou naplněny.
Hodnocení	Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	

**Střednědobý plán
2009 - 2010**

Předmětem hodnocení je, zda:

Kritérium požadavek kvality	<p>V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace:</p> <p>a) základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území,</p> <p>b) základní dokumenty (záměr viz. kritérium I/2, pravidla upravující postavené a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium IV/2),</p> <p>c) informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich),</p> <p>d) informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty),</p> <p>e) informace o možnostech zapojení se do procesu plánování,</p> <p>f) informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb),</p> <p>g) základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona o sociálních službách.</p>
Důkaz indikátor kvality	<p>Nejsou určeny osoby odpovědné za systém informování. Vedoucí pracovník RMT doložil, že jsou průběžně zveřejňovány některé informace. Neexistuje písemný postup informování dle VII/1.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno částečně. V současné době jsou naplněny body a), e) , částečně c), d), f), g).</p> <p>Nenaplněn je bod b).</p> <p>Vedoucí pracovník RMT je schopen doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování pouze u některých oblastí podle VII/2.</p>
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:

Kritérium požadavek kvality	<p>V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace:</p> <p>a) základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území,</p> <p>b) základní dokumenty (záměr viz. kritérium I/2, pravidla upravující postavené a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium IV/2),</p> <p>c) informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich),</p> <p>d) informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty),</p> <p>e) informace o možnostech zapojení se do procesu plánování,</p> <p>f) informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb),</p> <p>g) základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona o sociálních službách.</p>
Důkaz indikátor kvality	<p>Nejsou určeny osoby odpovědné za systém informování. Neexistuje písemný postup informování dle VII/1. Na web. stránkách Olomouckého kraje jsou však pravidelně uveřejňovány aktuality z oblasti sociálních služeb, v části věnované střednědobému plánování jsou uveřejněny příspěvky dobré praxe.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>V současné době jsou naplněny body a), e), d), částečně c), f) prostřednictvím aktualizovaného Katalogu poskytovatelů, g).</p> <p>Nenaplněn je bod b).</p> <p>Vedoucí pracovník RMT je schopen doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování pouze u některých oblastí podle VII/2.</p>
Komentáře doporučení	<p>a Doporučení: Zpracovat Komunikační plán.</p>

VII. INFORMOVANOST

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplněnost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán pro 2008	0	0	2
Střednědobý plán 2009 - 2010	0	2	0
Střednědobý plán 2011 - 2014	0	2	0

Shrnutí:

Informovanost v rámci procesu tvorby Plánu 2008 byla velmi malá a je hodnocena jako nenaplněná. Ovlivnil to i časový prostor, ve kterém tento dokument vznikl (4 měsíce).

V rámci procesu druhého SPRSS již dochází k nárůstu informovanosti. Informovanost není samostatně písemně zpracována, nicméně jsou kritéria částečně naplňována. Nejsou zveřejněny organizační řády upravující způsoby jednání a kompetence.

Kritická místa ke zpracování:

- organizační struktura, kompetence, odpovědnosti, úkoly,
- informovanost uvnitř organizační struktury,
- informovanost směrem k veřejnosti.

Střednědobý plán 2011 - 2014 – kritická místa a míra plnění kritéria zůstávají nezměněna.

5.8 Zvyšování kvality procesu

VIII. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU
Popis

Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.

Předmětem hodnocení je, zda:

VIII/1 Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.

VIII/2 Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.

VIII/3 V procesu je využívána externí podpora.

VIII/1 Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: a) způsoby monitorování a vyhodnocování, b) měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. I/2 a s principy plánování sociálních služeb), c) kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování, d) co se bude dít se zjištěními.
Důkaz indikátor kvality	Neexistence postupů monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí a) – d).
Hodnocení	Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují

požadavek kvality	v písemné podobě a obsahují zejména: a) způsoby monitorování a vyhodnocování, b) měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. I/2 a s principy plánování sociálních služeb), c) kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování, d) co se bude dít se zjištěními.
Důkaz indikátor kvality	Nejsou zpracovány postupy popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v rozsahu a) – d).
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí neexistují.
Komentáře a doporučení	Komentář: Nenaplněním tohoto kritéria je velká pravděpodobnost, že dokument nebude realizován, nebude měřitelný, a i kdyby nějaké monitorování proběhlo, není jasné, jak s výsledky bude naloženo. To bude mít negativní dopad na KPSS na místních úrovních.

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: a) způsoby monitorování a vyhodnocování, b) měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. I/2 a s principy plánování sociálních služeb), c) kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování, d) co se bude dít se zjištěními.
Důkaz indikátor kvality	Ověřeno studiem Implementačního plánu k Střednědobému plánu 2011 - 2014.
Hodnocení	Kritérium je naplněno

Komentáře a doporučení	
VIII/2 Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.	
Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Postupy (podle VIII/1) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz indikátor kvality	Neexistují postupy ke zlepšování kvality procesu plánování sociálních služeb
Hodnocení	Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	
Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Postupy (podle VIII/1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz indikátor kvality	Neexistují písemné důkazy, že postupy (podle VIII/1) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Účastníci procesu nejsou schopni v rozhovoru popsat situace, kdy byly tyto postupy uplatňovány v praxi.
Hodnocení	Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Postupy (podle VIII/1) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz indikátor kvality	Ověřeno ze zápisů RMT a PS, že postupy dle kritéria VII/1 jsou naplněny.
Hodnocení	Kritérium je naplněno
Komentáře a doporučení	

VIII/3 V procesu je využívána externí podpora.

Plán 2008	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.
Důkaz indikátor kvality	Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran. Podpora byla poskytnuta metodiky KPSS PCSS OK v podobě konzultací a zpracování analýz z komunitních plánů sociálních služeb místní úrovně.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Spolupráce je potvrzena v rozhovorech s účastníky procesu.
Komentáře a doporučení	Komentář:

Střednědobý plán 2009 - 2010	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.

požadavek kvality	
Důkaz indikátor kvality	Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora metodiků PCSS OK. Byly poskytovány konzultace v RMT od počátku procesu, metodické vedení v PS. Externí podpora nebyla využita při „sjednocování“ opatření v RMT.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Metodická podpora byla využívána v PS. Výstupy jejich společné práce byly v RMT přepracovány bez konzultace s metodiky KPSS.
Komentáře a doporučení	Komentář: V PS pod metodickým vedením vznikly kvalitní cíle a o opatření, která byla měřitelná. Nastavením systému organizačních struktur byly následně bez metodické pomoci „sjednoceny“ a jsou neměřitelné, s výjimkou pracovní skupiny pro etnické menšiny a cizince.

Střednědobý plán 2011 - 2014	Předmětem hodnocení je, zda:
Kritérium požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.
Důkaz indikátor kvality	Ověřeno ze zápisů RMT, PS a pracovní skupiny pro rozvoj.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně – metodická podpora třetích stran je využívána v rámci IP. Avšak po skončení jednotlivých IP dochází k absenci této podpory.
Komentáře a doporučení	Doporučení: Ukotvit metodickou podporu i mimo IP.

VIII. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU

Srovnání Plán 2008, Střednědobý plán 2009 - 2010 a Střednědobý plán 2011 - 2014

Naplněnost kritérií

Kritická místa

Sledovaný dokument	Kritérium naplněno	Kritérium naplněno částečně	Kritérium nenaplněno
Plán pro 2008	0	1	2
Střednědobý plán 2009 - 2010	0	1	2
Střednědobý plán 2011 - 2014	2	1	0

Shrnutí:

Ve sledovaných dokumentech Plán 2008 a Střednědobý plán 2009 - 2010 byla nastavena spolupráce s externími odborníky. V obou případech tato spolupráce nepřinesla to, co se od ní očekávalo. Metodici bez stanovených kompetencí působili v PS s využitím svých zkušeností a vlastní míry autority. Tím, že nebyli v organizační struktuře nikoho partnery, nebyla jejich metodická doporučení mnohdy brána na zřetel. I přítomnost vedoucího metodika na RMT byla formou poradního hlasu. RMT určovalo, kdy metodik může či nemůže být účasten jednání. Viz. klíčová oblast IV, V a VI. Do „Pracovní skupiny pro rozvoj sociálních služeb“ byl metodik pozván jednou.

Kritická místa ke zpracování:

- organizační struktura, kompetence, odpovědnosti, úkoly,
- systém sledování, vyhodnocování plnění plánu,
- popis pravidel aktualizací - postup nakládání se zjištěními,
- systém přijímání změn v plánu,
- provázanost mezi prioritami, cíli, opatřeními a aktivitami,
- měřitelnost hodnotících indikátorů v opatřeních.

Střednědobý plán 2011 - 2014 : Naplněním kritéria VIII/1 a 2 se váha celého SPRSS OK zvyšuje. Metodická podpora je soutěžena v rámci IP, což nese jistá rizika např. odstoupení GI projekt, o.p.s. a nové výběrové řízení – SRSS, o.p.s.

Kritická místa ke zpracování:

- nestabilní metodická podpora v čase pro rozvoj kvality procesů SPRSS v OK.
- výběrová řízení na metodickou podporu.

6 Shrnutí výsledků šetření

Na základě výše zjištěných údajů, bych nyní vyhodnotila míru kvalitu zkoumaných tří plánů, kdy prostřednictvím Kritérií se dostávám i do oblasti procesní. Z provedeného srovnání můžu uvést, že v každém z analyzovaných Kritérií jsou více či méně patrné vztahy, které nám ukazují, že nenaplněné či částečně naplněné dílčí kritérium ovlivňuje kvalitu procesu a kvalitu jeho výsledku.

Kvalitativní vyhodnocení jednotlivých plánů:

Pro snadnější přehled budu pro jednotlivé plány používat **klíč ve tvaru písmen A, B, C**.

a) Klíč:

- Plán 2008 **A**
- Střednědobý plán 2009 – 2010 **B**
- Střednědobý plán 2011 – 2014 **C**

b) Kritéria:

- I. Legitimita
- II. Popis aktuální situace
- III. Kvalifikace a kompetentnost
- IV. Řízení procesu plánování
- V. Zapojování
- VI. Plán rozvoje sociálních služeb
- VII. Informovanost
- VIII. Zvyšování kvality procesu

6.1 Legitimita

Zjištění:

Plány A a B měly částečně naplněné kritérium I/2, tedy náležitosti schváleného záměru politickou reprezentací, kdy v plánu A usnesení neobsahovalo plnění d) v celém

rozsahu. Plán B již plnění písm. d) obsahoval, avšak scházelo u organizační struktury personální obsazení a jejich pravomoci. Plán C již splňuje celé kritérium. V rámci výzkumu jsem však identifikovala kritické místo v oblasti zpracování záměru, střednědobého plánování. Tím je forma obsahu záměru tvorby SPRSS, který je schvalován jako projektový záměr k jeho předložení do dotačního programu k podpoře.

Dopad:

S ohledem na výše uvedené vznikají časová období, která jsou podpořena individuálními projekty, ale také nezanedbatelné časové úseky, kdy projekt je ukončen, schválený projektový záměr pozbyl platnosti a proces SPRSS běží na krajské úrovni samovolně a bez metodické koncepční podpory. Ovšem na místní úroveň plánování tato situace má negativní dopad, jelikož schází aktivní propojení místní a krajské úrovně. Krajský koordinátor, i kdyby chtěl či mohl, není schopen tak širokou agendu zaštitit, nehledě na skutečnost, že KRKOS jako komunikační platforma mezi místní a krajskou úrovní není součástí oficiální organizační struktury, ale je vždy pouze jednou z aktivit projektu. Důkazem je i přehled plánujících lokalit v Olomouckém kraji. Jejich rozvoj zaznamenáváme po dobu realizace individuálních projektu a po zmiňovaném období mezi projekty (srovnání na mapce str. 40 a str. 42) vidíme citelný úpadek plánování.

Tato specifika schvalování záměrů projektů mají zásadní dopad na kvalitní naplnění všech zbývajících kritérií.

Navržené řešení:

V rámci zpracování usnesení stanovit **záměr Olomouckého kraje jako systémovou podporu střednědobého plánování, nikoli dílčího projektu**, včetně **doplnění organizační struktury o KRKOS**. Zabezpečit tak plynulou metodickou podporu jak místní, tak i krajské úrovně SPRSS.

6.2 Popis aktuální situace

Zjištění:

Ve všech **plánech A, B i C** zůstává kritérium II/3 nenaplněno. Nebyly definovány chybějící či přebytečné finanční zdroje k financování sociálních služeb, které v posledních

letech nekoordinovaně vznikaly a v současné době nejsou finančně udržitelné. Dosud také nebylo pracováno s premisou, že sociální služby mají být financovány vícezdrojově. Celkově chybí z národní úrovně metodika této části SPRSS. Svízelnou se jeví situace v oblasti vyjádření potřebnosti sociálních služeb, pakliže k ní má být financování vztaženo. To je kritérium II/2, kdy **plán A splňoval částečně, plán B** sice obsahoval výzkum, avšak jeho zadání neodpovídal očekávanému výsledku. U **plánu C** toto zjišťování mělo být součástí individuálního projektu, avšak skutečnost, že analytická aktivita byla vyškrtuta hodnotiteli projektů ESF/MPSV posunula realizaci IP jinam.

Dopad:

Nejsou zjištěny potřeby uživatelů v lokalitách Olomouckého kraje, zpracovány jsou pouze sporadicky a různými sociologickými postupy, tudíž je nemožná komparace dat pro potřeby krajské úrovně plánování. Na to navazuje ekonomická část, kdy pro **plány A, B a C** nejsou zpracovány finanční analýzy zdrojů, které by měly být vztaženy k potřebnosti. Ve finančních kapitolách plánů je uvedeno pouze zhodnocení situace.

Navržené řešení:

Zpracovat analýzu finančních zdrojů, zajistit řádný výzkum potřeb a to nejlépe po jednotlivých územích ORP a v neposlední řadě nastavit kvalitnější komunikaci s obcemi, která by do budoucna měla významně ovlivňovat situaci v oblasti sociálních služeb.

Souvislost s kritériem I., zajištění systematické metodické podpory pro SPRSS jak na obecní tak na krajské úrovni s cílem zajištění kompatibilních dat a také plošného plánování nejlépe po ORP.

6.3 Kvalifikace a kompetentnost

Zjištění:

U **plánu A, B i C** je setrvalý stav částečného naplnění kritéria. U **plánu A** jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost dle hierarchie KÚOK, nebyla vytvořena organizační struktura na základě metody KPSS v souladu s principy. Kritérium III/2 je zaměřeno na zajištění vzdělávání, což z kvantitativního hlediska je částečně naplněno, vzdělávání bylo zajištěno v období realizace individuálních projektů. Z kvalitativního hlediska však nebylo kritérium naplněno, protože nebylo využito. U **plánu B** již existuje

organizační struktura, avšak vzdělávání ke zvýšení kompetencí bylo využito pouze u koordinátora a členů RMT. U **plánu C** vzdělávání bylo k dispozici, avšak využito bylo pouze pro místní úroveň. Krajská úroveň však hojně využívala metodickou podporu, která nahrazovala vzdělávání.

Dopad:

Absence nastavení požadavků na kvalifikaci a nevyužívání vzdělávání způsobilo, že realizace metodické podpory na krajské úrovni byla náročná, především v nastavení činností PS. Členové PS mnohdy neměli ani triviální přehled o fázích plánování, ale brali svou účast v PS jako lobbing za svou službu.

Zde se objevuje i dopad schváleného záměru realizace projektů, který otevřel prostor pro období absence metodické podpory jak na krajské, tak na místní úrovni, který způsoboval útlum a rozptyl práce na plánování.

Navržené řešení:

Schválit záměr plánování, nikoli projektu a tím zabezpečit odpovídající organizační strukturu se všemi náležitostmi kritéria I/2 a především III/1, stanovení požadavku kvalifikace u jednotlivých pozic organizační struktury v absolvování vzdělávání určitého minimálního rozsahu, vztaženého ke každé pozici zvlášť.

6.4 Řízení procesu plánování

Zjištění:

U **plánu A** řízení procesu nepřicházelo v úvahu, jelikož se jednalo o čistě úřednický proces, který se řídil hierarchií KÚOK. **Plán B a C** již odpovídají více či méně požadavkům kritéria. Nedochozí ale ke změnám v oblasti organizační struktury, stanovení kompetencí, odpovědností a dodržení principů triády v RMT. **V rámci plánu C** dochází ke komplikacím, které jsou způsobeny nejasnými kompetencemi, kdy v rámci krajského plánování je v organizační struktuře zkušený koordinátor SPRSS, současně je však v rámci realizačního týmu IP další pozice koordinátora bez základního přehledu o plánování a nejsou vymezeny jejich kompetence. **V Plánu B** byl koordinátor SPRSS krajské úrovně i projektu jedna osoba, což zabraňovalo nekoordinovaným postupům práce. Naopak se osvědčila metodická podpora, která napomáhá k transparentnímu jednání na úrovni pracovních skupin, které je i ošetřeno

organizačním řádem, upravujícím způsoby jednání apod. Nezajištěním metodické pomoci v období mezi individuálními projekty vzniká prostor pro nesjednocenou práci 7 PS.

Dopad:

Nevyjasněné kompetence koordinátorů komplikují organizační záležitosti procesu SPRSS. Především však neodborná pozice koordinátora projektu nenapomáhá hladkému průběhu realizace IP a procesu plánování.

Vztah vedoucího pracovníka a podřízených pracovníků v RMT kopíruje vztah hierarchie KÚOK. Čili kritérium IV/4 v kontextu kritérií IV/1 a 2 není možné naplnit jejich dikci. Důsledkem je problém při otevřené diskusi, a to při rozdílnosti názorů zachování konsensuálního rozhodování.

Absence metodické podpory v období mimo IP zapříčiňuje nesourodost výstupů z PS. Informovanost uvnitř organizační struktury zabezpečuje krajský koordinátor.

Navržené řešení:

Zapojit do RMT poskytovatele, uživatele a další odborníky, např. z ekonomické oblasti. Je třeba dopracovat organizační strukturu s danými rozhodovacími pravomocemi, odpovědnostmi jednotlivých pozic se stanovenými kompetencemi a kvalifikacemi, včetně metodické podpory.

6.5 Zapojování

Zjištění:

Plán A nenaplnoval ani náznakem kritérium zapojování. **Plán B** však již začíná částečně odpovídat danému kritériu. Avšak netransparentní skladba RMT popsaná v Kritériu IV, tedy absence triády, svým rozhodovacím právem zavrhl práci PS na opatřeních. Jejich výsledky práce byly v RMT přepracovány, dá se říci, že byly zaměněny za jiné. U **plánu C** dochází k vzestupu kvality, avšak kritické body předešlého plánu, u RMT, v oblasti transparentnosti a zachování triády přetrvávají. Nicméně velmi kladně hodnotím, že práce vzešlá z PS byla v plné míře akceptována jak zástupci RMT, tak politickou reprezentací.

Dopad:

Plán B zřejmě byla rezignace a demotivace členů PS po zjištění, že jejich práce je pryč. Cíle a opatření přitom byly kvalitně zpracovány. Nová opatření vznikla za zavřenými dveřmi v RMT. **Plán C** více splňuje zapojování veřejnosti, zejména ve velmi kvalitně zpracovaném transparentním připomínkovacím řízení připomínkování plánu, před jeho schválením.

Navržené řešení:

Především zajištění triády RMT. Velmi důležité je zpracování komunikačního plánu, který bude zajišťovat promyšlený postup práce s laickou i odbornou veřejností, kompetence a zodpovědnosti spojené s komunikací uvnitř systému i směrem k nižší a vyšší úrovni střednědobého plánování.

6.6 Plán rozvoje sociálních služeb

Zjištění:

Systém sledování, vyhodnocování plnění plánu a systém přijímání změn v **plánu C** dosahuje kvalitního písemného zpracování, které je i užito v praxi. Provázanost mezi prioritami, cíli, opatřeními a aktivitami jsou doložena. Měřitelnost hodnotících indikátorů v opatřeních je dodržena také. U organizační struktury, kompetencí, odpovědností jsou stále rezervy tak jako u **plánu B**. Soulad s nižší úrovní je průběžně v rámci IP propracována prostřednictvím KRKOS. Opět podotýkám, že po skončení IP není činnost KRKOS propojena. Soulad s vyšší úrovní není nastaven v plné míře. Jako problematická se jeví ta skutečnost, že není nastaven systém financování na základě zjištěné potřeby.

Dopad:

Nemožnost nastavení minimální a optimální sítě sociálních služeb pro nastavení strategie jejich financování. Po skončení IP je ohrožena provázanost krajské a místní úrovně SPRSS prostřednictvím KRKOS, která není součástí organizační struktury.

Navržené řešení:

Propracování organizační struktury tak, aby byla funkční i mimo IP, aby byla sestavena i na expertní úrovni k nastavení strategie financování sociálních služeb. Podpořit procesy na místní úrovni, aby byly k dispozici relevantní údaje o potřebnosti služeb.

6.7 Informovanost

Zjištění:

Plán A nesplňoval kritérium VIII. Z hodnocení **plánu B** vyplývají kritická místa, která i nadále ovlivňují průběh SPRSS v OK. V hodnocení současného plánu je nutno i nadále pracovat s tímto kritériem. Informovanost v rámci procesu tvorby **plánu A** byla velmi malá a je hodnocena jako nenaplněná. Ovlivnil to i časový prostor, ve kterém tento dokument vznikl (4 měsíce).

V rámci procesu **plánu B** došlo k nárůstu informovanosti, přestože není samostatně písemně zpracována. Nejsou zveřejněny organizační řády upravující způsoby jednání a kompetence. Velmi dobře bylo zpracováno a realizováno připomínkování Střednědobého plánu 2011 - 2014. Rezervy jsou identifikovány v zastoupení triády v organizační struktuře a jasné vymezení kompetencí a zapojení do organizační struktury tzv. KRKOS.

Dopad:

Informování doposud není systematické, zejména neřešení problémů s politickými reprezentacemi na obecní úrovni přispívá k nepochopení závažnosti situace financování sociálních služeb a důležitost jejich plánování.

Navržené řešení:

Je třeba se zaměřit na zpracování komunikačního plánu jak vnitřní organizační struktury, tak organizační struktury směrem na místní úroveň. Další souvislost je opět navázána na organizační strukturu a její úpravy kompetencí a odpovědností.

6.8 Zvyšování kvality procesu

Zjištění:

V **plánu A** a **B** byla kvalita procesu nastavena s externími odborníky – metodiky KPSS. Jelikož však neměli žádné kompetence a ne vždy byli přizváni k rozhodujícím jednáním, jejich podpora nezanechala velké stopy. **Plán C** je rovněž v rámci IP podporován externími odborníky. Pro zvyšování kvality procesu však chybí jasný záměr politické reprezentace, aby tato podpora mohla být zaměřena na cílené zvyšování kvality tohoto procesu.

Dopad:

Po skončení IP může být opět ohrožena metodická podpora a s ní spojená kompatibilita místní a krajské úrovně plánování.

Navržené řešení:

Jako zásadní řešení se jeví zaměření se na organizační strukturu procesu plánování sociálních služeb na krajské úrovni. Tato skutečnost se prolíná napříč navrhovanými řešeními u jednotlivých Kritérií.

6.9 Srovnání naplnění Kritérií

Hodnocení Plánu 2008	Naplněno	Naplněno částečně	Nenaplněno
Počet hodnocených kritérií	4	9	13

Hodnocení Plánu 2009 - 2010	Naplněno	Naplněno částečně	Nenaplněno
Počet hodnocených kritérií	6	17	3

Hodnocení Plánu 2011 - 2014	Naplněno	Naplněno částečně	Nenaplněno
Počet hodnocených kritérií	12	15	1

Z uvedeného číselného přehledu vyplývá, že na mou výzkumnou otázku, která zní: **„Dochází ke zkvalitňování naplňování Kritérií ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014 v porovnání s předcházejícími střednědobými plány rozvoje sociálních služeb pro rok 2008 a pro roky 2009 – 2010?“** můžeme odpovědět, že proces SPRSS na krajské úrovni se stává v souladu s Kritérii stále kvalitnějším. I přes množství Kritérií, která jsou „naplněna jen částečně“ mohu konstatovat, že i z kvalitativního pohledu na procesní i obsahovou stránku je posuzovaný dokument i proces na vyšší úrovni.

Závěr

Svou práci bych chtěla uzavřít pohledem na provázanost výsledků vyhodnocených prostřednictvím Kritérií. Hovořím o souvislostech míry naplnění daných Kritérií, kdy částečně naplněné nebo nenaplněné Kritérium ovlivňuje kvalitu procesu střednědobého plánování a výsledné kvality porovnávaného dokumentu. Mým cílem je poukázat na **zpracovaná fakta jako na podněty pro další činnosti** související s tvorbou a zkvalitňováním procesů a výstupů střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje. Cíle jsem dosáhla pomocí srovnání procesů, postupů a organizace práce při tvorbě dokumentů Plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008, Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 - 2010 a Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro 2011 - 2014, a to za pomoci vytvořených Kritérií kvality sociálních služeb. Na základě analýzy dokumentů a následné evaluace se mi podařilo pojmenovat kritická místa sledovaných dokumentů a jejich procesů. Jsou to právě ta místa, která je nezbytné řešit systémově a tím eliminovat detekované negativní dopady.

Práce na mnou vybraném tématu, zaměřením se plánování sociálních služeb na krajské úrovni, s sebou nese i svá úskalí. Jelikož jsem zaměstnanec Krajského úřadu Olomouckého kraje, může být na mou práci nahlíženo z několika úhlů pohledu. Věřím, že výstupy budou brány přesně v tom kontextu, který předkládám. Jedná se o zhodnocení stávajícího stavu a navržení možných postupů, které by proces SPRSS na krajské úrovni zkvalitnily a kvalitativně posunuly dál.

Přínosem pro mou osobu z této práce je jednoznačně mnohem podrobnější rozbor procesní i obsahové stránky SPRSS, včetně detekování kritických míst ovlivňujících ve výsledku kvalitu procesu a výstupů SPRSS na krajské úrovni. Především však zpětná vazba pro mne jako koordinátora.

Na závěr patří mé poděkování všem lidem, kteří pracovali na všech třech střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb a tím přispěli svou osobní pílí a odborností k rozvoji sociálních služeb na území Olomouckého kraje.

Seznam použité literatury

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002, ISBN 80-7066-822-9

HARTL, P. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, ISBN 80-85850-45-1.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: 2006 ISBN 80-247-1362-4

TOMEŠ, I. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vydání, 2001, Praha: SOCIOKLUB, řada Sešity pro sociální politiku

VASKOVÁ, V. *Komunitní plánování věc veřejná*. 1.vyd. Praha: MPSV ČR, 2002. ISBN 80-86552-30-6

ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008, ISBN: 978-80-244-2128-5.

ZATLOUKAL, L. *Stručný průvodce po komunitním plánování sociálních služeb*. Olomouc, 2005.

Metodiky pro plánování sociálních služeb. 1.vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9

Kritéria kvality plánování sociálních služeb. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2007. 21.

Zapojování veřejnosti, nástroj pro správu věcí veřejných. 1.vyd. Přerov: Centrum pro komunitní práci, 2008. ISBN 978-80-86902-54-8

Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. 1.vyd. Praha: MPSV ČR, 2004.
ISBN 80-86878-03-1

Plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008. 1.vyd. Olomouc: OSV KÚOK, 2007. s. 31

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2009 – 2010. 1.vyd. Olomouc: OSV KÚOK, 2008. s. 99.

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 – 2014. 1.vyd. Olomouc 2011, s. 22

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 273/2001 Sb. o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 14/2000 Sb., Evropská sociální charta

Internetové zdroje

www.mpsv.cz

www.komplan.cz

www.kpss.cz

www.kpss-ok.cz

www.kr-olomoucky.cz

Seznam tabulek a grafů

Tabulka č. 1: Stav zpracování komunitních plánů po roce 2008

Tabulka č. 2: Celkový počet stanovených cílů a opatření Střednědobého plánu 2009 - 2010

Tabulka č. 3: Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2009 - 2010

Tabulka č. 4: Přehled komunitních plánů sociálních služeb v lokalitách Olomouckého kraje v roce 2012

Tabulka č. 5: Přehled komunitních plánů sociálních služeb v lokalitách Olomouckého kraje v roce 2013

Tabulka č. 6: Celkový počet stanovených cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 - 2014

Tabulka č. 7: Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 - 2014 za rok 2011

Tabulka č. 8: Přehled naplnění cílů a opatření Střednědobého plánu 2011 - 2014 za rok 2012

Graf č. 1: Organizační struktura plánován sociálních služeb na krajské úrovni

Graf č. 2: Členové pracovních skupin KPSS dle právní subjektivity

Graf č. 3: Rozložení členů KPSS dle triády

Seznam zkratk

MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
KÚOK	Krajský úřad Olomouckého kraje
OSV KÚ OK	Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje
PCSS OK	Poradenské centrum sociálních služeb Olomouckého kraje p.o., Olomouc
SPRSS	Střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb,
SRPOP	Společný Regionální Operační Program
PS	Pracovní skupina
GIS	geograficko informační systém
KRKOS	Krajská koordinační skupina
SRSS o.p.s	Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s.
IP	Individuální projekt
SPRSS OK	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje
ORP	Obec s rozšířenou působností

Anotace

Jméno a příjmení:	Hana Bodnarová
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií, PdF UP Olomouc
Vedoucí práce:	Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Proces plánování rozvoje sociálních služeb na krajské úrovni
Název v angličtině:	The process of planning the development of social services at regional level
Anotace práce:	<p>Cílem mé práce, je představit vývoj plánování sociálních služeb na krajské úrovni se zaměřením na jeho kvalitu, za pomoci doporučujícího materiálu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“. Má diplomová práce shrnuje střednědobé plánování na Krajském úřadu Olomouckého kraje, od jeho počátku, a to od vytvoření prvního Plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro rok 2008, až k aktuálnímu strategickému dokumentu Střednědobému plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014. V praktické části jsem se zaměřila na vývoj a kvalitu procesů a obsahu střednědobých plánů dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, položením výzkumné otázky zda dochází ke zkvalitňování naplňování Kritérií ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 - 2014 v porovnání s předcházejícími střednědobými plány rozvoje sociálních služeb pro rok 2008 a pro roky 2009 – 2010? Dále jsem se věnovala srovnání vývoje kvality v existujících Střednědobých plánech Olomouckého kraje se</p>

	<p>zaměřením na naplňování Kritérií kvality.</p> <p>Porovnáním jednotlivých střednědobých plánů lze vyvodit kritická místa celého procesu, která ovlivňují výslednou kvalitu dokumentu. Zjištěná místa tak mohou být důležitým vodítkem pro zkvalitňování střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji. Při své práci jsem vycházela z Kritérií kvality plánování sociálních služeb, která vznikla za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky a jsou pojímána jako doporučení nezávislých odborníků jak postupovat při procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb na krajské úrovni.</p>
<p>Klíčová slova:</p>	<p>Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, krajská úroveň střednědobého plánování sociálních služeb, Kritéria, metoda komunitního plánování sociálních služeb, triáda, poskytovatel sociálních služeb, zadavatel sociálních služeb, uživatel sociálních služeb, priorita, opatření, aktivita, rozvoj sociálních služeb.</p>
<p>Anotace v angličtině:</p>	<p>The goal of my work is to introduce development of welfare services on regional level with focus on quality of welfare services in Olomouc region with the aid of material of Ministry of Labour and Social affairs “Quality criterias of planning of social services“. My master thesis sums up medium-term planning at Regional Office of Olomouc region from its beginning, the creation of first plan of development of social services in Olomouc region for year 2008, to the actual strategic document “Medium-term plan of development of welfare services in the Olomouc region forthe years 2011 - 2014“. In practical part of the thesis I focused on development and quality of process of planning and content of medium-term plans, in accordance to law no. 108/2006 code collection, on welfare services, as</p>

	<p>subsequently amended; by the asking of a research question “Has there been improvement in the criteria fulfilment in medium-term plan of development of welfare services in Olomouc region for years 2011 - 2014 in comparison with previous medium-term plans of development of welfare services for year 2008 and for years 2009 – 2010?“. Next subject of my research was comparison of development of quality in existing medium-term plans of Olomouc region with focus on fulfilling of quality criterias.</p> <p>By comparison of each medium-term plan I deduced critical points of whole process which are affecting final quality of whole document. Ascertained imperfections therefore could be important guideline for improvement of medium-term planning of development of welfare services in Olomouc region in the future. For my research I used publication “Quality criterias of planning of welfare service“ which came into existence by kind support of Ministry of labour and Social affairs of Czech Republic, this publication is meant to be taken as guidelines created by independent experts about how to act in the process of medium-term development of welfare services on the regional level.</p>
<p>Klíčová slova v angličtině:</p>	<p>Medium-term plan of development of welfare services, regional level of medium-term development of social services, criterias, method of community planning of welfare services, triad, provider of welfare services, contract owner of welfare services, user of welfare services, priority, measures, activity, development of welfare services</p>

Přílohy vázané v práci:	nejsou
Rozsah práce:	139 stran
Jazyk práce:	Český jazyk