

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce
Obor charitativní a sociální práce**

Bc. Jana Kapplová

**Proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu
Diplomová práce**

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

2015

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

Děkuji Mgr. Leoši Zatloukalovi, Ph.D. et Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi poskytl při zpracování mé diplomové práce.

Obsah

| | |
|---|----|
| Úvod..... | 6 |
| Teoretická část..... | 8 |
| 1. Sociální práce a sociální služby | 8 |
| 1.1. Sociální práce s komunitou..... | 8 |
| 1.2. Sociální služby..... | 8 |
| 2. Komunitní plánování..... | 12 |
| 2.1. Základní terminologie..... | 12 |
| 2.2. Historie a současnost komunitního plánování | 14 |
| 2.3. Komunitní plánování sociálních služeb..... | 15 |
| 2.4. Komunitní plánování a jeho ukotvení v legislativě | 17 |
| 2.4.1. Plánování sociálních služeb na obecní a krajské úrovni | 17 |
| 2.4.2. Plánování sociálních služeb na národní úrovni | 18 |
| 3. Proces komunitního plánování sociálních služeb..... | 20 |
| 3.1. Účastníci komunitního plánování sociálních služeb | 20 |
| 3.2. Fáze komunitního plánování sociálních služeb | 22 |
| 3.3. Principy komunitního plánování sociálních služeb | 24 |
| 3.4. Hodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb..... | 26 |
| 4. Proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu | 28 |
| 4.1. Vznik a vývoj procesu | 28 |
| 4.2. Projekt komunitního plánování sociálních služeb | 29 |
| 4.3. Realizace 2. komunitního plánu | 30 |
| Praktická část..... | 32 |
| 5. Kvalita procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu..... | 32 |
| 5.1. Cíl výzkumu | 32 |
| 5.2. Metodologie výzkumu | 32 |
| 5.2.1. Definice výzkumné otázky..... | 32 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5.2.2. | Technika studia písemných materiálů | 33 |
| 5.2.3. | Rozhovor | 33 |
| 6. | Průběh výzkumu a zpracování dat..... | 34 |
| 6.1. | 1. výzkumný úkol | 34 |
| 6.2. | 2. výzkumný úkol | 37 |
| 6.3. | 3. výzkumný úkol | 41 |
| 7. | Hlavní zjištění a doporučení..... | 47 |
| 7.1. | 1. výzkumný úkol | 47 |
| 7.2. | 2. výzkumný úkol | 49 |
| 7.3. | 3. výzkumný úkol | 52 |
| 8. | Diskuse | 55 |
| | Závěr..... | 57 |
| | Seznam zkratk | 59 |
| | Seznam literatury..... | 60 |

Úvod

Během života prožívá každý jedinec nejrůznější období a situace, ve kterých je z různých důvodů odkázán na pomoc ostatních. Může se přitom jednat o krátké okamžiky života, ale někdy to mohou být i měsíce či roky. Nezastupitelné místo v takové pomoci mají vedle rodiny a místního společenství i sociální služby. Proto je velice důležité dopředu určitou úroveň sociálních služeb plánovat a uvést v realitu.

Jedním z nástrojů, jaký lze k tomu využít, je právě komunitní plánování sociálních služeb. Cílem komunitního plánování sociálních služeb je vytvořit takovou síť sociálních služeb, která odpovídá zjištěným potřebám v určité komunitě. Hlavním principem komunitního plánování sociálních služeb je to, že jsou do něho zapojeni všichni příslušníci dané komunity. Protože pokud se rozhoduje o věcech, které se přímo dotýkají života lidí v určité lokalitě, mělo by být rozhodováno především těmi, kterých se to týká.

S komunitním plánováním sociálních služeb jsem se blíže seznámila před čtyřmi roky. V té době jsem začala pracovat na Odboru sociálních věcí Městského úřadu v Zábřehu, jako koordinátor procesu komunitního plánování sociálních služeb. Proces komunitního plánování byl ve fázi, kdy skončila platnost 1. komunitního plánu a bylo potřeba vytvořit nový strategický dokument rozvoje sociálních služeb platný pro následující období.

Cílem mé práce je tedy obecně se zamyslet nad významem komunitního plánování sociálních služeb a poukázat na některé základní principy, jejichž dodržování má vliv na kvalitu celého procesu.

Abychom mohli posoudit kvalitu procesu komunitního plánování sociálních služeb, musíme znát především to, jak celý proces funguje. Jaké jsou jeho fáze, jaké jsou jeho hlavní zásady a kdo se na plánování služeb podílí. Touto otázkou se tedy zabývám v teoretické části. Také zde popisuji historii komunitního plánování ve světě a v České republice. Samostatná kapitola je pak věnovaná procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu.

V této rovině pak pokračuji i v praktické části. Cílem praktické části je pomocí kvalitativních výzkumných metod vyhodnotit kvalitu procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu, a to na základě kritérií kvality plánování sociálních služeb, které jsou popsány v teoretické části.

Na základě získaných výsledků se v závěru práce pokusím poukázat na několik principů důležitých pro udržení a rozvoj procesu komunitního plánování sociálních služeb. Získané a sjednocené informace mohou přispět k zavádění a rozvoji procesů komunitního plánování sociálních služeb v obcích, které zatím komunitně neplánují. Zejména pak ale poslouží realizátorům samotného procesu plánování sociálních služeb města Zábřeh, a to jako ukazatel nynější dosažené kvality a dalších možností pro její zvyšování.

Teoretická část

1. Sociální práce a sociální služby

Sociální práce je disciplínou, která si klade za cíl poskytovat pomoc lidem, kteří se nacházejí v obtížné sociální situaci. V sociální práci rozlišujeme čtyři typy intervence, a to individuální sociální práci, sociální práci s rodinou, sociální práci se skupinou a sociální práci s komunitou (Janoušková a kol., 2007, s. 22).

1.1. Sociální práce s komunitou

Pro vymezení sociální práce s komunitou je potřeba nejprve porozumět samotnému pojmu komunita. Komunita je „společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě. Komunita má svou atmosféru, své způsoby komunikace, svou hranici, která je více nebo méně propustná vůči okolí“ (Matoušek, 2008, s. 85). Pro komunitu je typická vzájemná sounáležitost jejich členů, převládá zde zájem jednoho člena o druhého, protože jen díky pospolitosti komunity mohou být naplněny potřeby jejich členů (Mattesich, Monsey, Roy, 1997, s. 57).

Navrátil (2000, podle Janouškové a kol., 2007, s. 26-27) uvádí obecnou charakteristiku komunitní práce takto:

- za klienta je považovaná celá komunita,
- určitý problém, či nenaplněná potřeba se týká většího počtu lidí,
- při řešení problému lze využít možností a zdrojů uvnitř komunity,
- při řešení problému je důležitá znalost organizací a institucí vhodných k řešení problému a znalost celé komunity.

Cílem komunitní sociální práce je tedy zlepšení životní situace lidí v určité komunitě, a to takovým způsobem, že oni samotní se na tomto zlepšení podílejí. Jedním z modelů komunitní práce je pak komunitní plánování, jehož cílem je rozvoj sociálních služeb v dané komunitě.

1.2. Sociální služby

Sociální služby a sociální práce v nich jsou jedním z důležitých nástrojů realizace sociální politiky (Matoušek a kol., 2007, s. 178). Podmínky poskytování pomoci prostřednictvím sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Při poskytování sociálních služeb musí rozsah a forma pomoci zachovávat lidskou důstojnost osob. Poskytovaná

pomoc by měla vycházet z individuálních potřeb osob, musí na osoby působit aktivně, musí podporovat rozvoj jejich samostatnosti a náležitě je motivovat k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování jejich nepříznivé sociální situace.

Z majetkoprávního hlediska lze sociální služby rozdělit do dvou základních skupin, a to na sociální služby státní a obecní a sociální služby nestátní (Tomeš, 2001, s. 174). Podle zákona o sociálních službách mohou být poskytovateli sociálních služeb při splnění zákonných podmínek územní samosprávné celky, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami.

Podle místa poskytování pomoci lze jednotlivé služby rozlišit na služby pobytové, ambulantní a terénní. Zákon o sociálních službách rozumí pobytovými službami ty služby, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí takové služby, za kterými člověk dochází do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se pak rozumí takové služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí, tedy v její domácnosti. Zákon o sociálních službách vymezuje tuto základní typologii sociálních služeb.

Sociální poradenství

Sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace vedoucí k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Přičemž dále můžeme rozlišit sociální poradenství na základní, které poskytují povinně všichni poskytovatelé sociálních služeb a na sociální poradenství odborné, které je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob. Odborné sociální poradenství se poskytuje v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. Odborné sociální poradenství zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Rozlišujeme následující služby sociální péče:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, kterým toto hrozí, a to důsledkem krizové sociální situace, životních návyků a způsobem života vedoucího ke konfliktu se společností. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Rozlišujeme následující služby sociální prevence:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- intervenční centra,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,

- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- sociálně terapeutické dílny,
- terapeutické komunity,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace.

2. Komunitní plánování

S pojmem komunitní plánování se v této práci budeme setkávat velice často, a proto je tedy dobré ho definovat ihned na počátku. Základní definici komunitního plánování popisuje řada autorů obdobně.

Komunitní plánování je metoda, která vychází z principu participace na procesu rozhodování. Nejčastěji se tato metoda uplatňuje při rozhodování o místní a typové dostupnosti sociálních služeb (Matoušek a kol., 2013, s. 313).

Obdobně vymezuje komunitní plánování, jako metodu, která klade důraz na zapojování všech, kterých se zpracovaná oblast týká, i Gojová (2007, s. 32). Dosažený výsledek je pak přijat a podporován většinou účastníků. Tato metoda umožňuje obcím a krajům plánovat sociální služby odpovídající místním specifikům a potřebám jednotlivých občanů.

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (Skříčková a kol., 2007, s. 2) „jde o metodu použitelnou při řešení a plánování řady oblastí. Podstata této metody spočívá ve vzájemné a aktivní spolupráci těch, kterých se daná oblast či téma nějakým způsobem dotýká. V ČR je metoda komunitního plánování využívána zejména při plánování oblasti poskytování sociálních služeb“.

Rosecký a Oriniaková (2003, s. 4) definují „komunitní plánování jako metodu, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje. Postupy a techniky komunitního plánování lze použít pro všechny oblasti veřejného života, protože slouží k tomu, aby se dotčené cílové skupiny a široká veřejnost mohly vyjádřit a aktivně se zapojit do přípravy podkladů pro strategická rozhodnutí obce“.

S ohledem na výše uvedené budu ve své práci vycházet z toho, že komunitní plánování sociálních služeb je metodou, která zajišťuje dostupnost sociálních služeb na úrovni místní komunity (Janoušková a kol., 2007, s. 160).

2.1. Základní terminologie

Cílem této kapitoly je vymezení základní terminologie, která je pro komunitní plánování sociálních služeb typická a kterou i já budu ve své práci používat.

- Plán rozvoje sociálních služeb – zákon o sociálních službách rozumí „plánem rozvoje sociálních služeb výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném

území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis způsobu zpracování plánu, popis a analýza existujících zdrojů a potřeb osob, kterým jsou sociální služby určeny, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb“.

- Sociální služba – zákon o sociálních službách rozumí „sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.
- Sociální vyloučení – zákon o sociálních službách rozumí „sociálním vyloučením vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace“.
- Sociální začleňování – zákon o sociálních službách rozumí „sociálním začleňováním proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný“.
- Nepříznivá sociální situace – zákon o sociálních službách rozumí „nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.
- Koordinátor procesu – v procesu zastává manažerskou roli. Má kompetence v oblasti plánování sociálních služeb, koordinační schopnosti, organizačně zastřešuje proces.
- Garant procesu – je nositelem politické podpory, jeho zapojení v organizační struktuře je nezbytné k přenosu informací mezi politickou reprezentací obce či kraje (Kol. autorů, 2008, s. 22).
- Řídící skupina – je tvořena zástupci zadavatele, poskytovatele a uživatelů sociálních služeb. Je odpovědná za průběh celého procesu komunitního plánování sociálních služeb.

- Pracovní skupina – je tvořena obdobně jako řídicí skupina, a to uživateli, poskytovateli, zadavateli a dalšími účastníky. Členové pracovní skupiny řeší konkrétní úkoly a témata různých oblastí.
- Zadavatel – rozumí se jím zejména kraj a obec. Politická reprezentace těchto územních samosprávných celků je odpovědná za kvalitu a dostupnost sociálních služeb, které jsou poskytovány místním občanům.
- Poskytovatel – rozumí se jím určitý subjekt, který poskytuje sociální služby podle zákona o sociálních službách.
- Uživatel – rozumí se jím fyzická osoba, které jsou poskytovány sociální služby, a to z důvodu nepříznivé sociální situace, ve které se nachází.
- Veřejnost – rozumíme jí ostatní osoby, které se do procesu komunitního plánování sociálních služeb aktivně zapojují, podílejí se na tvorbě plánu a jeho implementaci.
- Účastník plánování sociálních služeb – rozumí se jím zadavatel, poskytovatel, uživatel a další fyzické i právnické osoby, kterých se daný problém nějak dotýká, a proto se podílejí na jeho řešení (Skříčková a kol., 2007, s. 2).

2.2. Historie a současnost komunitního plánování

V úvodu této kapitoly je vhodné připomenout, že se komunitní plánování sociálních služeb odvíjí od individuální historie dané země. Pro srovnání dále uvedu, jak se komunitní plánování sociálních služeb rozvíjelo ve Velké Británii a v České republice. Příklad Velké Británie uvádím z toho důvodu, že tento model převzalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a následně ho aplikovalo v České republice.

Ve Velké Británii existuje řada terénních a pobytových sociálních služeb, které jsou zajišťovány prostřednictvím ministerstva zdravotnictví, životního prostředí a sociálních věcí, dále pak pomocí neziskových organizací a soukromými institucemi. V roce 1989 vznikl ve Velké Británii pod názvem Bílá kniha vládní návrh, jehož hlavním tématem byla spolupráce všech poskytovatelů sociálních služeb, a to nejen v průběhu jejich plánování, ale i v jejich poskytování (Rosecký, Oriniaková, nedatováno, s. 8). V roce 1991 pak nabyl ve Velké Británii účinnost i Zákon o národním zdraví a komunitní péči, který ukládá místním samosprávám posoudit potřeby místního obyvatelstva a podle toho nakoupit potřebné služby od poskytovatele (National Health and Community Care Act 1990). Komunitní plánování se tak pro místní samosprávy stalo od roku 1993 povinností. Realizace procesu komunitního plánování umožnila místním samosprávám spolupráci s veřejností a s mnoha partnery

neziskové a soukromé sféry, a to v oblasti sociální, zdravotní a v oblasti bydlení. Prvotním významem realizace procesu komunitního plánování v praxi bylo nesení odpovědnosti za komunitní péči (Rosecký, Oriniaková, nedatováno, s. 9).

V České republice se plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování začalo rozvíjet na konci 90. let minulého století. Tento rozvoj probíhal v zásadě ve dvou liniích. Prvním městem, které v České republice začalo samostatně od roku 1998 komunitně plánovat, bylo Ústí nad Labem. Druhá linie komunitního plánování se začala rozvíjet po roce 1999 za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, a to po vzoru britských zkušeností (Kol. autorů, 2008, s. 11-12). Pilotní projekt plánování sociálních služeb, jako způsob zajištění jejich dostupnosti, proběhl v rámci modulu 1 Česko-britského projektu v roce 2002 až 2003 na Písecku (MPSV Odbor 22, 2012).

V průběhu několika let se metoda komunitního plánování sociálních služeb rozšířila na celé území České republiky. Procesy komunitního plánování však na mnoha místech probíhaly spíše nekoordinovaně. Tato nekoordinovanost byla způsobena především chybějící metodikou a absencí vzdělávání v oblasti komunitního plánování. Tato skutečnost vedla Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR k vypsání veřejné zakázky, která by tyto procesy sjednotila, vytvořila systém vzdělávání a poskytla metodickou podporu. Na základě této zakázky byl v roce 2005 – 2007 realizován projekt Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb, který měl za cíl vytvořit a uvést do praxe výše zmíněné priority (Gojová a kol., 2007, s. 88).

Rozvoji komunitního plánování, jako možnému způsobu vytváření strategií rozvoje sociálních služeb, pak napomohlo v roce 2006 přijetí zákona o sociálních službách, který ukládá povinnost zpracovávat střednědobé plány rozvoje sociálních služeb na krajské úrovni a možnost jejich tvorby na obecní úrovni.

2.3. Komunitní plánování sociálních služeb

Abychom mohli posoudit význam komunitního plánování sociálních služeb pro určitou komunitu, je potřeba zmínit, co je výsledkem, respektive přínosem této metody.

Cílem komunitního plánování sociálních služeb je posilovat sociální soudržnost komunity, podporovat sociální začleňování jednotlivců a skupin a předcházet jejich sociálnímu vyloučení. Výsledkem komunitního plánování sociálních služeb „je zejména 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“ (Žežula, Vasková, 2002, s. 7).

Hlavním přínosem komunitního plánování sociálních služeb je zejména vybudování kvalitní sítě sociálních služeb, která je schopná pružně reagovat na změny v určité komunitě. Během procesu komunitního plánování dochází k zapojení všech účastníků systému sociálních služeb, dochází k financování jen potřebných služeb, zvyšuje se informovanost o sociální problematice, dochází k užší spolupráci poskytovatelů sociálních služeb a zadavatele a v neposlední řadě dochází k podpoře komunity a spoluúčasti na věcech veřejných (Kol. autorů, 2008, s. 31).

Podobně uvádí přínosy komunitního plánování i Ministerstvo práce a sociálních věcí v Průvodci procesem komunitního plánování sociálních služeb (2004, s. 9-10), podle kterého má pro obec komunitní plánování sociálních služeb tyto přínosy:

- Systém sociálních služeb odpovídá zjištěným potřebám a je schopen průběžně reagovat na změny – tzn., že plánování sociálních služeb probíhá na co nejnižší možné úrovni, do plánování jsou aktivně zapojeni místní občané, kteří nejlépe vědí, jaké služby jim vyhovují, jaké jim chybí, případně jakých už není potřeba.
- Finanční prostředky jsou vynakládány efektivněji – tzn., že obec se podílí na financování a podpoře pouze těch sociálních služeb, které jsou potřebné.
- Radnice je vnímána jako partner, zvyšuje se identifikace veřejnosti s obcí – tzn., že do procesu komunitního plánování sociálních služeb jsou zapojeni všichni účastníci procesu (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, veřejnost) a tím se zvyšuje jejich podíl na rozhodovacím procesu o podobě sociálních služeb v dané obci.
- Veřejnost lépe přijímá jednotlivé kroky i konečná rozhodnutí – tzn., že aktivní zapojení a průběžné informování veřejnosti o průběhu procesu umožňuje větší porozumění a vhlad do problematiky plánování sociálních služeb ze strany veřejnosti.
- Lepší možnosti řešení, zpětná vazba, nápady, argumenty, spolupráce – tzn., že vzájemná diskuse a spolupráce všech účastníků celého procesu nabízí nové myšlenky a vzájemné obohacení jednotlivých aktérů procesu.
- Systém sociálních služeb je srozumitelný – tzn., že plánování sociálních služeb má jasně definovaná pravidla, proces je otevřený pro všechny zájemce a všechny informace o průběhu jsou pravidelně zveřejňovány, což umožňuje jejich srozumitelnost každému jedinci.

Základním dokumentem, který odráží výsledky zjišťování potřeb v určité lokalitě, je komunitní plán. Podle Žežuly a Vaskové (2002, s. 7-8) obsahuje komunitní plán zejména tyto náležitosti:

- Popis a analýzu stávajících sociálních služeb a navazujících služeb, které jsou v dané lokalitě dostupné.
- Statistické, sociologické a demografické údaje, které vypovídají o věkovém složení komunity, prognózy dalšího demografického vývoje apod.
- Popis a analýzu současných potřeb a přání obyvatel v oblasti sociálních služeb.
- Představu o budoucnosti sociálních služeb v dané lokalitě.
- Zásady a časový plán postupu prací při zpracování a naplňování komunitního plánu.
- Způsob, jakým budou jednotliví účastníci zapojeni do zpracování a naplňování komunitního plánu.
- Způsob, jakým bude komunitní plán sledován a vyhodnocován, případně aktualizován.

2.4. Komunitní plánování a jeho ukotvení v legislativě

Legislativní oporu má komunitní plánování sociálních služeb v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnost 1. ledna 2007. Podle tohoto zákona však mají povinnost vytvářet střednědobé plány rozvoje sociálních služeb pouze kraje a ministerstvo. Obci tato povinnost ze zákona nevyplývá, a proto záleží na rozhodnutí samotné obce, zda bude střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, respektive komunitní plán, vytvářet či nikoli.

2.4.1. Plánování sociálních služeb na obecní a krajské úrovni

Jak jsem již uvedla, tak obce nemají zákonnou povinnost zpracovávat střednědobé plány rozvoje sociálních služeb. Podle § 94 písmena e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách má ale obec povinnost spolupracovat s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje. Za tímto účelem poskytuje obec kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb na svém území a o možnostech, jak jsou tyto potřeby uspokojovány.

Povinnost střednědobého plánování sociálních služeb ukládá krajům zákon o sociálních službách. Podle §95 písmena d) tohoto zákona kraj zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, a to ve spolupráci s obcemi, které spadají do území kraje, dále pak se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou sociální služby poskytovány. Za účasti všech jmenovaných zástupců pak kraj podle §95 písmena e) sleduje

a vyhodnocuje plnění tohoto plánu rozvoje sociálních služeb. O výsledcích tohoto plnění podle §95 písmena f) zákona o sociálních službách informuje ministerstvo.

Krajské střednědobé plány rozvoje sociálních služeb by měly být výsledkem zjištěné potřeby, která vychází z komunitních plánů obcí na území daného kraje. Aby krajský střednědobý plán odrážel skutečné potřeby občanů na svém území, měl by i kraj komunitní plánování v jednotlivých obcích náležitě podporovat. Velký podíl na rozšíření metody komunitního plánování v jednotlivých obcích má ale vedle iniciativy krajských úřadů hlavně samotná vůle obce komunitně plánovat. Základem úspěšného plánování v obci je podpora ze strany politické reprezentace a vzájemná spolupráce zadavatele (obce, kraje) s poskytovateli a uživateli sociálních služeb.

Zajištění vyšší provázanosti mezi obecní, krajskou a národní úrovní v rámci plánování sociálních služeb je jedním z hlavních cílů Národního plánu rozvoje sociálních služeb na období 2011 - 2016. Stejně jako zavedení plánování rozvoje sociálních služeb jako povinnost pro obce s rozšířenou působností za spolupráce obcí, které spadají do jejího správního obvodu (MPSV, 2011).

Zpracování střednědobého plánu rozvoje metodou komunitního plánování je z organizačního hlediska totiž možné pouze ve větších městech, kde je odpovídající administrativní zázemí, kde plánovací dokument zahrne dostatečný počet obyvatel a kde bude sociální problematika řešena komplexně v rámci určitého území. Dalším důvodem, proč by se komunitní plánování v malých obcích minulo účinkem, je zejména nepřítomnost poskytovatelů sociálních služeb. Jejich zapojení do procesu by tak mohlo zcela chybět (Exner, 2009, s. 55-58).

2.4.2. Plánování sociálních služeb na národní úrovni

Komunitní plánování sociálních služeb je prvotně zmiňováno ve strategickém dokumentu Ministerstva práce a sociálních věcí, a to v Bílé knize v sociálních službách. Vedle základního vymezení komunitního plánování jsou zde popsány tři základní etapy komunitního plánování, a to v jaké fázi se komunitní plánování v ČR nachází, jakým způsobem a kam má dospět (MPSV, 2003). Dalšími strategickými dokumenty, kde je komunitní plánování sociálních služeb zmiňováno, je Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 - 2006 a léta 2006 -2008.

Zpracování národní strategie rozvoje sociálních služeb, její sledování a vyhodnocování jejího plnění ukládá ministerstvu zákon o sociálních službách. Ale již výše zmiňovaný Národní plán

rozvoje sociálních služeb na období 2011 – 2016 není v současné době na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR volně dostupný. Posledním oficiálním dokumentem, který se týká oblasti plánování sociálních služeb, jsou tak Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009 – 2012, jejichž platnost byla usnesením vlády o jeden rok prodloužena.

3. Proces komunitního plánování sociálních služeb

V této kapitole se již zaměřím na průběh samotného procesu komunitního plánování sociálních služeb. Uvedu zde hlavní aktéry a fáze procesu včetně hlavních zásad, kterými by se měl celý proces řídit.

Komunitní plánování sociálních služeb je stále dokola se opakující proces, během kterého dochází ke zjišťování potřebnosti sociálních služeb v určité komunitě, jejich plánování a následné realizaci. Zatloukal (2008, podle Zatloukal, 2005, s. 34) uvádí, že pomocí komunitního plánování lze sociální služby plánovat tak, aby odpovídaly místním potřebám, aby byly poskytovány efektivně a aby se na jejich plánování podíleli všichni, kterých se to týká.

3.1. Účastníci komunitního plánování sociálních služeb

Cílem této kapitoly bude popsat hlavní účastníky procesu, kteří participují na plánování sociálních služeb v určité komunitě. Žežula a Vasková (2002, s. 9-11) označují za hlavní aktéry procesu zadavatele, poskytovatele, uživatele, veřejnost a další organizace.

Zadavatel

Zadavatelem je subjekt, který je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám. Zadavatel sociální služby zřizuje, financuje, zadává, organizuje. Zadavateli mohou být zejména obce a kraje, jejichž zastupitelé projevem své vůle potvrzují legitimitu komunitního plánování na svém území a jsou zárukou zapojení dalších účastníků do procesu plánování sociálních služeb.

Poskytovatel

Poskytovatelé jsou ti, kteří sociální služby poskytují. Poskytovatelem může být organizace státní či nestátní, zisková či nezisková. Poskytovatelem může být také fyzická osoba, která pečuje o své blízké. V celém procesu mají všichni poskytovatelé rovné postavení, jejich cílem je udržet a rozvíjet poskytování svých služeb.

Uživatel

Uživatelem je jedinec, kterému jsou sociální služby poskytovány, a to z důvodu jeho nepříznivé sociální situace. Účast uživatelů v procesu plánování sociálních služeb je nezastupitelná a nenahraditelná. Pouze jejich prostřednictvím lze identifikovat jejich potřeby v sociálních službách, získat informace o kvalitě již poskytovaných služeb a případně objevit mezery v jejich nabídce.

Veřejnost

Za veřejnost lze považovat všechny zájemce, kteří se o sociální problematiku zajímají. Zapojováním veřejnosti do procesu se především rozumí její informování o záměrech, cílech a výsledcích procesu.

Další organizace

Dalšími organizacemi, které spolupracují při tvorbě komunitního plánu, mohou být místní zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb nějakým způsobem dotýká. Mohou to být jednak veřejné instituce - školy, policie, zdravotnická zařízení, úřad práce, ale i místní občanská sdružení, místní etnické skupiny apod.

Participace všech výše uvedených účastníků má zásadní vliv na kvalitu celého procesu, ovšem v reálu se daří naplnit jen s obtížemi. Tento závěr vychází z provedené analýzy, založené na kvalitativním výzkumu procesů komunitního plánování ve třech menších obcích ČR v letech 2008 - 2009. Autor zde poukazuje zejména na to, že nedostatky v participativním charakteru komunitního plánování sociálních služeb souvisí především s institucionálním kontextem, ve kterém plánování probíhá, a to ať už z hlediska institucí veřejné správy, nebo z hlediska institucí občanské společnosti. Výsledkem zjištění bylo to, že procesy partnerství s veřejnou správou a plnohodnotné zapojení uživatelů služeb nejsou vždy rozvinuty dostatečně. Nedostatečná participace místní samosprávy na procesu plánování sociálních služeb je posilována existující legislativou, podle které obce mohou, ale nemusí plánovat sociální služby na svém území, nejsou zodpovědné za jejich zajištění a především se jen z malé části podílejí na jejich financování (Bernard, 2010, s. 100-109).

Stejně tak i zapojování veřejnosti do procesu komunitního plánování sociálních služeb by se nemělo omezovat pouze na rozšiřování informací, ale jeho podstatou by mělo být získávání názorů – zpětné vazby a jejich následné využití při přípravě rozhodnutí. Veřejnost by měla být včasné a srozumitelně informovaná ve všech fázích procesu, a to pomocí všech v místě obvyklých informačních kanálů. Stejně tak by i všechny informační materiály měly být srozumitelné a jazykově a graficky jednoduché, aby jim každý rozuměl. Na začátku procesu by měl být definovaný cíl procesu zapojení veřejnosti, určená pravidla, kompetence jednotlivých účastníků a určení osoby zodpovědné za realizaci informování veřejnosti (Teuschelová, Oriniaková, 2003, s. 23-24).

Neméně důležité je při zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb myslet na to, že se bude v budoucnu komunitní plán realizovat. Občané tak budou mít pocit, že jejich aktivita nebyla zbytečná, že schválený dokument nezůstal pouze na papíru (Kol. autorů, 2006, s. 8). Přínosem zapojování veřejnosti do procesu komunitního plánování sociálních služeb je zejména posilování pocitu sounáležitosti s komunitou, zvýšení zájmu občanů na spolupráci při přípravě strategických dokumentů obce a prohlubování partnerství (Rosecký, Oriniaková, nedatováno, s. 5).

Co se týče participace uživatelů a jejich podílu na rozhodování, tak i tady lze nalézt určitá rizika. Plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování v praxi znamená velké nároky na organizátory procesu, kteří by měli vytvářet vhodné podmínky pro participaci uživatelů i veřejnosti. Každá lokalita i každá cílová skupina uživatelů je odlišná a představuje neopakovatelný prostor, ve kterém je potřeba hledat vlastní cesty a prostředky, pomocí kterých by byl vyslyšen hlas uživatelů o jejich představě sociálních služeb (Kubalčíková, 2010, s. 110-121).

3.2. Fáze komunitního plánování sociálních služeb

Celý proces komunitního plánování se skládá z jednotlivých fází, které jsou v literatuře definovány odlišně. Nicméně když níže popsané fáze uvedených autorů spolu porovnáme, tak zjistíme, že si jsou velice podobné.

Podle Žežuly a Vaskové (2002, s. 13-14) lze celý proces rozdělit do následujících fází.

- 1. fáze – s čím je třeba začít.
V této fázi je potřeba k realizaci komunitního plánování získat podporu politické reprezentace. Určit, kdo bude do celého procesu zapojen a jaké budou hlavní informační strategie.
- 2. fáze – vytvoření řídicí struktury pro komunitní plánování.
Během této fáze je potřeba vytvořit organizační a řídicí struktury celého procesu a stanovit pravidla jednání těchto struktur.
- 3. fáze – porozumění problémům v komunitě.
V této fázi je potřeba pojmenovat potřeby všech účastníků a určit mechanismy zapojování veřejnosti do procesu komunitního plánování. Dále se musejí provést analýzy potřeb a vyhodnotit stávající zdroje. Během této fáze se také vyhodnotí silné a slabé stránky stávajícího systému sociálních služeb a dále příležitosti a rizika pro jejich další rozvoj.

- 4. fáze – návrh rozvoje sociálních služeb.

V této fázi je vytvořena hlavní představa o podobě sociálních služeb. Jsou zde definovány hlavní cíle a priority, čeho má být dosaženo, překážky, které se budou muset překonat, a dále zdroje, kterých se bude moci využít. Tato představa je shodou většiny účastníků procesu komunitního plánování sociálních služeb.

- 5. fáze – strategie rozvoje sociálních služeb.

Během této fáze dochází ke zpracování výsledného dokumentu – komunitního plánu, který je předložen k připomínkování veřejnosti a následně předložen ke schválení příslušným orgánům, což je rada a zastupitelstvo obce nebo kraje.

- 6. fáze – od plánování k provádění.

V této fázi se realizují jednotlivá opatření komunitního plánu. Průběžně se informuje veřejnost a také se vyhledávají a zapojují další partneři. Vytvářejí se také nástroje, které umožňují provést změny v původním komunitním plánu.

Další autoři (Kol. autorů, 2008, s. 17-18) rozdělují proces komunitního plánování do čtyř základních fází, a to do fáze přípravné, analytické, strategické a realizační.

Obdobně rozděluje proces komunitního plánování sociálních služeb i Zatloukal (2008, s. 47-193), přičemž ho ještě doplňuje o fázi hodnocení.

- Přípravná fáze – zahrnuje všechny aktivity, které jsou klíčové pro realizaci procesu komunitního plánování sociálních služeb v určité komunitě. Jde zejména o vyjádření vůle politické reprezentace komunitně plánovat a dále o sestavení iniciační skupiny, která odpovídá za realizaci všech přípravných aktivit. V této fázi dochází k oslovení veřejnosti, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb a dalších účastníků celého procesu. Je ustanovena organizační struktura včetně harmonogramu prací.
- Analytická fáze – představuje sběr všech informací a dat, které jsou potřebné pro plánování sociálních služeb, respektive pro tvorbu komunitního plánu. Během této fáze se zpracovávají potřebné analýzy, mezi které patří zejména sociodemografická analýza, analýza potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb, finanční analýza a SWOT analýza stávajícího stavu sociálních služeb.
- Fáze plánování – je tvorbou již konkrétního komunitního plánu na určité období. Při tvorbě plánu se vychází ze skutečností zjištěných v analytické fázi. Jsou zde definovány hlavní cíle a opatření, poté je plán předložen k připomínkování veřejnosti a ke schválení zastupitelstvu obce.

- Implementace plánu – je klíčovou fází celého procesu plánování sociálních služeb. Během ní dochází k naplňování cílů a opatření komunitního plánu. Vedle toho dochází k posilování organizační struktury, k nápravě nedostatků, které byly zjištěny v předcházejících fázích, k eliminaci rizik procesu a k rozvoji dalších podpůrných systémů pro implementaci.
- Hodnocení (evaluace) – je nedílnou součástí celého procesu. Hodnocení nám poskytuje informace o tom, zda realizace komunitního plánu byla přínosná. Hodnotit můžeme nejen míru naplňování jednotlivých cílů a opatření, ale i přínosy komunitního plánování sociálních služeb pro komunitu a naopak.

3.3. Principy komunitního plánování sociálních služeb

Během všech fází komunitního plánování sociálních služeb, které byly popsány v předcházející kapitole, je velice důležité dodržovat určité zásady - principy, jejichž respektování má vliv na kvalitu celého procesu.

Oriniaková a kol. (2005, s. 13-14) uvádí širokou paletu principů, které definují podstatu komunitního plánování a kterými se řídí celý proces. Jsou to tyto následující principy:

- bez dohody není KPSS,
- posílení principů občanské společnosti,
- bez uživatelů není KPSS,
- demokratická spolupráce,
- vše je veřejné,
- svoboda vyjadřování,
- rovnost mezi všemi účastníky,
- průběh je stejně důležitý jako výsledek,
- řízení,
- legitimita,
- cyklický proces,
- hledání nových lidských a finančních zdrojů,
- řešit dosažitelné,
- přání lidí je víc než normativy.

Janků a kol. (2013, podle MPSV, 2007, s. 6) ve své Příručce dobré praxe definuje tyto základní principy:

- princip triády,
- princip rovnosti,
- princip skutečných potřeb,
- princip dohody,
- princip vše je veřejné,
- princip dosažitelnosti řešení,
- princip cyklického opakování,
- princip kompetence účastníků,
- princip přímé úměry.

S ohledem na to, že komunitní plánování probíhá v různých komunitách, vymezuje Zatloukal (2008, podle Zatloukal, 2005, s. 36-37) základní principy a hodnoty, na kterých se účastníci komunitního plánování sociálních služeb obecně shodují takto:

- Důraz na partnerství a spolupráci – na komunitním plánování participují všichni účastníci procesu, kteří si jsou navzájem i rovnocennými partnery.
- Zapojení místního společenství (komunity) – respektování principu triády – vzájemná spolupráce zadavatele, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb včetně veřejnosti je zárukou vytvoření takové sítě sociálních služeb, která odpovídá skutečným potřebám komunity.
- Potřeby, priority a směry rozvoje služeb jsou stanoveny lidmi, kteří v obci žijí – plánování sociálních služeb je veřejné, obyvatelé komunity se do procesu samy aktivně zapojují a jsou o jeho průběhu informováni. Potřeby občanů jsou vyslyšeny politickou reprezentací obce.
- Uskutečnitelný kompromis – finální podoba cílů a opatření komunitního plánu je výsledkem kompromisu všech účastníků komunitního plánování sociálních služeb. To znamená, že zástupci zadavatele, poskytovatelů sociálních služeb a jejich uživatelé se na konkrétních cílech a opatření shodli.
- Cykličnost – akceptování tohoto principu zaručuje, že celý proces komunitního plánování sociálních služeb se neustále opakuje. Potřeby komunity v oblasti poskytování sociálních služeb nejsou stále stejné. V závislosti na vývoji komunity se časem neustále mění. Implementací stávajícího plánu tak začíná plánování sociálních služeb pro následující období.

Z předešlého výčtu principů komunitního plánování uvedených autorů se pro srovnání můžeme podívat i do Velké Británie, kde je doporučováno přes 50 základních principů při tvorbě strategických plánů na místní úrovni. Je to např. princip být upřímní, být transparentní, vybudovat místní kapacity, komunikovat, vyhnout se žargonu, zapojit všechny části komunity a všechny zúčastněné strany, učit se od ostatních, respektovat místní prostředí, být realističtí, určit pravidla a hranice, podporovat spolupráci, být flexibilní, udržet tempo atd. (Nick Wates Associates, 2011).

3.4. Hodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb

Kvalita procesu je jednou z oblastí, kterou lze v komunitním plánování sociálních služeb hodnotit. Pomocí formativního přístupu umožňuje realizátorům proces sledovat a následně ho pomocí navržených strategií zlepšovat. Jednou z možných pomůcek k hodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb mohou být Kritéria kvality plánování sociálních služeb, do kterých jsou promítnuty i základní principy plánování (Zatloukal, 2008, s. 193).

Kritéria kvality plánování sociálních služeb byla vytvořena v rámci veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR v roce 2007 a měla pomoci obcím a krajům, které plánují v souladu se zákonem o sociálních službách, zkvalitňovat procesy plánování. Kritéria kvality plánování sociálních služeb lze využít jako pomůcku při plánování sociálních služeb a současně i jako nástroj hodnocení procesu komunitního plánování. Kritéria kvality mají 8 základních indikátorů, které se dále člení na jednotlivá kritéria. Kritéria kvality jsou aplikovatelná v těch procesech, kde je již vytvořený komunitní plán. Níže uvádím základní indikátory – klíčové oblasti pro zjišťování kvality.

- Legitimita – proces je legitimní, pokud je schválen samosprávou.
- Popis aktuální situace – zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.
- Kvalifikace a kompetentnost – osoby, které se v rámci procesu podílejí na koordinačních, konzultačních, analytických a vzdělávacích činnostech mají potřebnou kvalifikaci, dovednosti a znalosti.
- Řízení procesu plánování – proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Na všech úrovních procesu plánování je zajištěn přenos informací.
- Zapojování – do procesu jsou aktivně zapojeni všichni účastníci procesu (zadavatelé, poskytovatelé, uživatelé a veřejnost).

- Plán rozvoje sociálních služeb – výstupem procesu je plán rozvoje sociálních služeb pro určité časové období.
- Informovanost – na daném území jsou průběžně dostupné informace o plánování sociálních služeb a jejich poskytování.
- Zvyšování kvality procesu – proces plánování služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, výsledky zjištění slouží ke zvyšování kvality procesu (MPSV, 2009).

Po vytvoření těchto kritérií vyzvaly otázky, zda jsou obce připravené tento metodický dokument přijmout a řídit se jím při hodnocení kvality svých procesů. Toto následně ověřovali pracovníci Občanského poradenského střediska v Hradci Králové, kteří v rámci projektu Vzdělávání zadavatelů a poskytovatelů v problematice komunitního plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji provedli analýzu připravenosti obcí tato kritéria přijmout. Hlavním cílem studie bylo zjistit, zda obce usilují o naplňování jednotlivých kritérií a jaký mají tato kritéria vliv na funkčnost celého procesu. Do studie se zapojilo pět obcí Královéhradeckého kraje. Ve vztahu k plánování se posuzovalo šest kritérií kvality. Výsledky studie ukázaly, že žádná z pěti obcí posuzovaná kritéria nenaplnila. Obtížně naplnitelné bylo pro obce zejména kritérium pro monitorování a vyhodnocování procesu a realizace komunitního plánu. Dalším kritériem, se kterým měly obce potíže, pak bylo organizační zajištění procesu a určení klíčových pozic včetně jejich odpovědnosti a pravomocí.

Výsledkem studie bylo zjištění, že v dané době ještě nejsou obce připraveny na přijetí kritérií kvality plánování sociálních služeb, přestože už komunitně plánují několik let. Pro zlepšení tohoto stavu byla navržena dvě základní opatření, a to začlenit komunitní plánování do řídicí struktury obecní samosprávy - akceptování výsledků procesu vedením města, promítání výsledků procesu do rozpočtu, vyhodnocování procesu a potom legislativní opatření - vymezení odpovědnosti obcí za sociální situaci svých občanů (Hloušek, Houšková, 2009, s. 59-63).

4. Proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu

V této kapitole se již budu podrobněji věnovat popisu procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu.

4.1. Vznik a vývoj procesu

Proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu není nový. Je již pevně ukotvenou metodou a nástrojem managementu sociálních služeb. Komunitní plánování začalo ve městě Zábřeh vznikat cca v roce 2004, jako aktivita iniciovaná na obcích s rozšířenou působností Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR.

Vše z počátku probíhalo na základě dobrovolnosti. Účastníci práci vykonávali v rámci svých kompetencí nebo na základě vlastní iniciativy, a to ve spolupráci se sociální komisí Rady města Zábřeh. Zformovala se triáda, která pak v průběhu roku 2005 začala pracovat na vytvoření pracovních skupin. Tvořil se a postupně doplňoval plán práce a vedle toho probíhala společná setkání sociální komise Rady města s jednotlivými pracovními skupinami. Vše vyvrcholilo zapojením obcí Mikroregionu Zábřežsko do procesu komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh.

Vzniklo tak partnerství mezi městem Zábřeh, Mikroregionem Zábřežsko a Charitou Zábřeh, jehož výsledkem byla realizace projektu „Komunitní plánování sociálních služeb Zábřežska“, který podala Charita Zábřeh v rámci 2. kola výzvy do SROP ESF, opatření 3.2 – Podpora sociální integrace v regionech. Projekt byl úspěšně schválen a poskytnutá finanční podpora umožnila pokrytí nákladů na proces komunitního plánování v období od 1. března 2006 do 30. června 2007. Po skončení projektu byl pak proces komunitního plánování pod Charitou Zábřeh ještě do konce roku 2007.

Období projektu se vyznačovalo velkou aktivitou pracovních skupin a Řídící skupiny. Zmapovali se stávající poskytovatelé sociálních služeb, proběhla vzdělávání jednotlivých účastníků, realizovalo se dotazníkové šetření uživatelů sociálních služeb a veřejnosti, zpracovaly se SWOT analýzy, bylo vydáváno tištěné periodikum pro veřejnost a organizovala se pravidelná setkání s veřejností. Zpracován byl i Katalog poskytovatelů sociálních služeb Mikroregionu Zábřežsko. Klíčovou aktivitou projektu pak bylo sestavení a schválení 1. komunitního plánu sociálních a navazujících služeb Mikroregionu Zábřežsko na léta 2008 – 2010 (Výbor zastupitelstva města Zábřeh – Řídící skupina KPSS, 2008, s. 9-10).

Od 1. ledna 2008 se stalo nositelem a realizátorem procesu komunitního plánování sociálních služeb opět město Zábřeh, které proces udržovalo a financovalo během jeho implementační fáze (Město Zábřeh, 2012, s. 7). Nadále se scházela Řídící skupina a pracovní skupiny a probíhaly práce na podporu realizace jednotlivých opatření 1. komunitního plánu. V roce 2010 byla provedena evaluace cílů a opatření 1. komunitního plánu a mělo dojít i k vyhodnocení samotného procesu, k aktualizaci organizační struktury a k přípravě podkladů pro tvorbu dalšího plánu. Na podzim roku 2010 však probíhaly komunální volby a nebylo zatím jasné, jakou podporu bude mít komunitní plánování sociálních služeb od nového vedení města.

Nově zvolené Zastupitelstvo města proces komunitního plánování sociálních služeb podpořilo tím, že na svém jednání dne 9. února 2011 zřídilo pětičlenný Výbor pro komunitní plánování sociálních služeb. Další aktivitou přípravné fáze bylo schválení Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh Radou města Zábřeh, která nabyla účinnost 1. července 2011. Účelem tohoto dokumentu bylo organizační zabezpečení procesu zajišťující udržitelnost procesu, aktivit a výstupů komunitního plánování sociálních služeb. Organizačně totiž celý proces skončil čtyřletým volebním obdobím v roce 2010, kdy skončila činnost předešlého Výboru zastupitelstva města pro komunitní plánování.

4.2. Projekt komunitního plánování sociálních služeb

Tvorba 2. komunitního plánu města Zábřeh byla realizovaná prostřednictvím grantové výzvy Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Odboru implementace fondů EU v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Realizace projektu byla zahájena 1. března 2012 a ukončena 28. února 2014. Celková výše finanční podpory na projekt činila 1 899 493,20 Kč (Město Zábřeh, 2012, s. 7). Realizace projektu umožnila pokračování, následný rozvoj a zkvalitnění procesu komunitního plánování sociálních služeb v regionu města Zábřeh a aktualizaci klíčových dokumentů, a to 2. komunitního plánu sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012-2015 a Katalogu poskytovatelů sociálních a návazných služeb Zábřežska.

Projekt také umožnil vnést do stávajícího procesu i další inovativní prvky např. dostupnost Katalogu poskytovatelů sociálních a návazných služeb Zábřežska na webových stránkách komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh, kde je i nadále průběžně aktualizován. Přínos v jeho umístění na webu spočívá ve zjednodušení přístupu k aktuálním informacím o poskytovaných sociálních službách v regionu města Zábřeh směrem

k uživatelům, zájemcům o služby, laické i odborné veřejnosti se základním cílem zvýšit informovanost těchto osob o poskytovaných sociálních službách.

Zcela originální metodou projektu v oblasti komunikace s veřejností byla tvorba a distribuce Informátoru, občasníku, zaměřeného na poskytování aktuálních informací o procesu komunitního plánování sociálních služeb i další sociální problematiky. Toto periodikum bylo distribuováno neadresně subjektům a domácnostem občanů města Zábřeh, a to prostřednictvím Informačního zpravodaje města.

Spolupráce s veřejností a její zapojování do procesu probíhalo formou kulatých stolů, kde každá pracovní skupina řešila otázky své cílové skupiny. Dále se uskutečnil ve všech zařízeních, které poskytují služby sociální péče a prevence, Den otevřených dveří. Tato aktivita napomohla k větší informovanosti veřejnosti o tom, jak fungují zařízení poskytující sociální služby, jakým způsobem a jakým uživatelům jsou tyto služby určeny.

V průběhu realizace projektu se také uskutečnil jeden tematický seminář pro veřejnost, který se zabýval problematikou poskytovatelů sociálních služeb. Cílem semináře bylo prezentovat jeho účastníkům možnosti našeho regionu v oblasti poskytování sociálních služeb.

Významnou aktivitou projektu pak bylo uskutečnění konference pod názvem „Představení 2. komunitního plánu sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015“. Této konferenci se zúčastnili hosté z Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, z Krajského úřadu Olomouckého kraje, z Městského úřadu Zábřeh, dále zástupci poskytovatelů sociálních a navazujících služeb, kteří působí v regionu města Zábřeh a odborná i laická veřejnost.

4.3. Realizace 2. komunitního plánu

Realizační fáze procesu započala schválením 2. komunitního plánu Zastupitelstvem města Zábřeh, a to v březnu 2013. Hlavní dokument, který upravuje činnost a postup práce organizačních struktur v této fázi procesu až do konce roku 2015 je Implementační plán aktivit a Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh.

Implementační plán aktivit je souborem pravidel a podkladů pro implementační fázi procesu, na jejichž základě bude probíhat monitorování a vyhodnocování naplňování cílů a opatření 2. komunitního plánu. Dále tento dokument upravuje to, kdo se bude na realizaci plánu podílet, upravuje pravidla pro přijímání změn 2. komunitního plánu a také to, jak bude nadále probíhat komunikace mezi laickou a odbornou veřejností (Město Zábřeh, 2013).

Během roku 2013 a 2014 se tak nadále pravidelně schází pracovní skupiny a Řídící skupina. Intenzivně se pracuje na realizaci jednotlivých cílů a opatření 2. komunitního plánu. Zastupitelstvu města byly předloženy dvě průběžné hodnotící a jedna Souhrnná hodnotící zpráva cílů a opatření 2. komunitního plánu sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015, a to za rok 2013 a rok 2014.

Souhrnný přehled naplňování opatření 2. komunitního plánu za rok 2013 charakterizuje následující tabulka (Město Zábřeh, 2014).

| č. PS | Název pracovní skupiny | Opatření celkem | Naplňování opatření | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------|---------------------|--------------|------------|
| | | | Naplněno | Rozpracováno | Nenaplněno |
| I. | Senioři | 13 | 11 | | 2 |
| II. | Lidé s postižením | 9 | 5 | 3 | 1 |
| III. | Děti, mládež a rodina | 6 | 6 | | |
| IV. | Osoby v krizi | 10 | 5 | 3 | 2 |
| | Společná opatření | 3 | | 3 | |
| Procentuální míra plnění | | | 66% | 22% | 12% |

Tabulka č. 1: Přehled naplňování opatření 2. komunitního plánu za rok 2013

Praktická část

5. Kvalita procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu

V předcházející teoretické části jsem se věnovala procesu komunitního plánování jako takovému, podrobněji jsem pak popsala proces plánování služeb, který probíhá ve městě Zábřeh. Jako koordinátor tohoto procesu bych v praktické části své práce chtěla vyhodnotit kvalitu procesu komunitního plánování sociálních služeb, a to na základě kritérií kvality plánování sociálních služeb, které vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

5.1. Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bude vyhodnotit kvalitu procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu. Tento základní cíl ještě rozdělím na jednotlivé výzkumné úkoly, a to podle vybraných základních indikátorů – klíčových oblastí pro zjišťování kvality, do kterých se promítají základní principy komunitního plánování, které vymezuje Zatloukal (2008, s. 36-37). Jsou to principy jako důraz na partnerství a spolupráci, zapojení místního společenství, respektování principu triády, uskutečnitelný kompromis a cykličnost.

- 1. výzkumný úkol

Cílem 1. výzkumného úkolu bude zjistit, zda je proces plánování sociálních služeb legitimní.

- 2. výzkumný úkol

Cílem 2. výzkumného úkolu bude zjistit, zda je proces efektivně a transparentně řízen. Zda je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

- 3. výzkumný úkol

Cílem 3. výzkumného úkolu bude zjistit míru zapojování všech aktérů do procesu plánování služeb.

5.2. Metodologie výzkumu

Protože v mém výzkumu půjde především o porozumění a předložení možných návrhů pro zvyšování kvality, zvolila jsem kvalitativní podobu výzkumu (Disman, 2007, s. 286).

5.2.1. Definice výzkumné otázky

Při definice výzkumné otázky jsem vycházela z toho, co bych se chtěla o procesu komunitního plánování sociálních služeb dovědět. Výzkumná otázka zní:

„Splňuje proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu vybraná kritéria kvality plánování sociálních služeb?“

5.2.2. Technika studia písemných materiálů

K získání požadovaných dat využiji metody studia písemných materiálů. Tato technika umožňuje získat informace ze zprostředkovaných zdrojů, kterými jsou různé typy písemných materiálů. Z písemných materiálů, které budou předmětem mého výzkumu, jsem zvolila úřední dokumenty. Nejčastějšími úředními dokumenty mohou být různé statistiky obsahující soupisy osob, dále pak zápisy z jednání, usnesení různých orgánů apod. (Zich, 2004, s. 54).

5.2.3. Rozhovor

Další techniku, kterou ve výzkumu využiji, bude kategorizovaný - standardizovaný rozhovor. Standardizovaný rozhovor „předpokládá přibližně stejné situace jednotlivých rozhovorů a stejnou formulaci a způsob kladení otázek“ (Zich, 2004, s. 39). Je vhodný pro zkoumání většího počtu dotazovaných, protože určitý stupeň formalizace zajišťuje získání srovnatelných poznatků.

Výzkumný soubor

Vedle analýzy dokumentů je jedním z důkazů splnění kritérií kvality i potvrzující rozhovor se členy pracovních skupin. Proto jsem jednotlivé respondenty zvolila tak, že ze čtyř pracovních skupin provedu rozhovor se dvěma zástupci z řad uživatelů, poskytovatelů a zadavatele. Předpokládaná doba každého rozhovoru bude 20 minut. Všechny respondenty jsem o rozhovor požádala osobně a všichni respondenti s rozhovorem souhlasili. Jednotlivé rozhovory jsem pak provedla po zasedání jednotlivých pracovních skupin, a to během měsíce února 2015. Před realizací jednotlivých rozhovorů jsem vytvořila základní baterii otázek, která se týkala vybraných klíčových oblastí hodnocení kvality. Hlavní zjištění a doporučení, která z rozhovorů vyplynula, shrnu v kapitole 7.

Respondent 1 – zástupce uživatelů, člen I. pracovní skupiny Senioři, v procesu zapojen 7 let.

Respondent 2 – zástupce uživatelů, člen II. pracovní skupiny Lidé s postižením, v procesu zapojen 8 let.

Respondent 3 – zástupce poskytovatelů, člen III. pracovní skupiny Děti, mládež a rodina, v procesu zapojen 8 let.

Respondent 4 – zástupce poskytovatelů, člen IV. pracovní skupiny Osoby v krizi, v procesu zapojen 4 roky.

Respondent 5 – zástupce zadavatele, člen I. pracovní skupiny Senioři, v procesu zapojen 2 roky.

Respondent 6 – zástupce zadavatele, člen IV. pracovní skupiny Osoby v krizi, v procesu zapojen 3 roky.

6. Průběh výzkumu a zpracování dat

6.1. 1. výzkumný úkol

Cílem 1. výzkumného úkolu bude zjistit, zda je proces plánování sociálních služeb legitimní. Podkladem pro měření tohoto indikátoru budou všechna přijatá usnesení Rady města a Zastupitelstva města Zábřeh. Předmětem hodnocení bude, zda jsou splněna následující kritéria:

Kritérium 1.1 Samospráva města schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.

Kritérium 1.2 Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

Kritérium 1.3 Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

Kritérium 1.1 Samospráva města schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.

- *č. u. 12/016/971/01/01 – Zastupitelstvo města bere na vědomí Rozhodnutí o poskytnutí dotace z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost na projekt „Podpora procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu“.*

Toto usnesení Zastupitelstva města bylo přijato 28. března 2013. Důvod byl ten, že město Zábřeh úspěšně žádalo o dotaci z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost na projekt „Podpora procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu“. Hlavním přínosem projektu mělo být vytvoření 2. komunitního plánu sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015.

Kritérium 1.2 Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

V popisu kritéria se sleduje, zda záměr obsahuje poslání a cíl procesu, vymezení spolupráce, časový a finanční aspekt a personální zajištění procesu včetně vymezení pravomocí.

- *č. u. 11/018/991/03/00 - Rada města schvaluje podat žádost o dotaci z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, v rámci 1. kola výzvy č. 78 na projekt „2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu 2012 – 2015“.*

Toto usnesení Rady města bylo přijato 16. srpna 2011. Důvod byl ten, že dne 15. června 2011 byla Odborem implementace fondů EU MPSV ČR vyhlášena výzva k předkládání žádostí

o finanční podporu v rámci OP LZZ na podporu procesů střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb. Řídící skupina ve spolupráci s Odborem sociálním a zdravotním připravila podklady pro předložení této výzvy Odboru rozvoje a územního plánování, který tuto žádost následně podal, a to se souhlasem Rady města. Hlavním cílem projektu mělo být vytvoření 2. komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a nastartování jeho implementační fáze.

- *č. u. 12/016/971/01/02 – Zastupitelstvo města schvaluje zařazení projektového úkolu CH/2/1 Komunitní plánování sociálních služeb do SPD města Zábřeh.*

Toto usnesení Zastupitelstva města bylo přijato 28. března 2013, a to z toho důvodu, že bylo potřeba otevřít projektový úkol CH/2/1 Komunitní plánování sociálních služeb, ve kterém by byl projekt finančně veden. Tento projektový úkol existoval již v minulosti, ale dne 24. února 2010 byl usnesením 32. ZM č. 10/032/971/05/01 ukončen a zařazen do tzv. ideového zásobníku projektů. Finanční prostředky na realizaci projektu byly do tohoto projektového úkolu rozpočtovány v rámci II. rozpočtové změny 2012. Proces komunitního plánování sociálních služeb tak byl finančně zajištěn od 1. března 2012 do 28. února 2014, a to finanční částkou ve výši 1 899 493,20 Kč.

Další dvě usnesení přijatá Zastupitelstvem města Zábřeh měla zajišťovat finančně a časově celý projekt na zbytek roku 2014 a dále rok 2015.

- *č. u. 13/027/931/03/02 - Zastupitelstvo města schvaluje aktualizaci rozpočtového výhledu města Zábřeh na roky 2014 a 2015, který je součástí SPD, a to dle předloženého návrhu.*

Toto usnesení bylo přijato 6. listopadu 2013. V rozpočtu města Zábřeh na rok 2014 byla na zajištění procesu komunitního plánování sociálních služeb vyčleněna finanční částka ve výši 200 000,00 Kč.

- *č. u. 14/003/931/05/01 – Zastupitelstvo města schvaluje rozpočet města Zábřeh na rok 2015, který je součástí SPD, a to následovně: ...*

Toto usnesení Zastupitelstva města bylo přijato 10. prosince 2014. V rozpočtu města Zábřeh na rok 2015 byla na zajištění procesu komunitního plánování sociálních služeb vyčleněna finanční částka ve výši 250 000,00 Kč.

- *č. u. 12/016/971/01/03 – zastupitelstvo jmenuje PaedDr. Karla Crhonka garantem projektového úkolu CH/2/1 Komunitní plánování sociálních služeb.*

Toto usnesení Zastupitelstva města bylo přijato 28. března 2013 s ohledem na skutečnost, že sociální a zdravotní problematika byla svěřena k řešení panu místostarostovi, který byl

proto jmenován garantem projektu a tím i celého procesu komunitního plánování sociálních služeb ve městě Zábřeh.

- *č. u. 11/015/991/01/01 - Rada města schvaluje Organizační směrnici komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh dle předloženého návrhu, a to s účinností od 01. 07. 2011.*

Toto usnesení Rady města bylo přijato 28. června 2011. Organizační směrnice nabyla účinnost 1. července 2011 s možností její aktualizace, a to na dobu neurčitou.

Organizační směrnice upravuje cíl a přínos procesu komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh. „*Cílem procesu je posilovat sociální soudržnost komunity, podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin.*“

Dále pak tato směrnice vymezuje spolupráci jednotlivých účastníků procesu a jeho územní dosah. „*Hlavní zásadou procesu je to, že potřeby, priority a směry rozvoje sociálních služeb musí být stanoveny lidmi, kteří žijí ve městě Zábřeh.*“

Personální zajištění celého procesu je pak také upraveno touto směrnicí. Jsou zde stanoveny pravomoci a role Řídící skupiny a jednotlivých pracovních skupin včetně pozice koordinátora procesu. Přílohy směrnice tvoří jednací řád Řídící skupiny, jednací řád pracovní skupiny a vzor přihlášky do pracovní skupiny v rámci komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh.

Kritérium 1.3 Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

- *č. u. 13/022/991/04/01 – Zastupitelstvo města schvaluje 2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015.*

Toto usnesení Zastupitelstva města bylo přijato 20. února 2013. V tento den byl schválen 2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015.

6.2. 2. výzkumný úkol

Cílem 2. výzkumného úkolu bude zjistit, zda je proces plánování sociálních služeb efektivně a transparentně řízen a na jaké úrovni je přenos informací. Podkladem pro měření tohoto indikátoru budou zápisy z Řídící skupiny a jednotlivých pracovních skupin, a to I. pracovní skupiny Senioři, II. pracovní skupiny Lidé s postižením, III. pracovní skupiny Děti, mládež a rodina a IV. pracovní skupiny Osoby v krizi. Dalším písemným zdrojem bude Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh a Implementační plán aktivit. Údaje z předložených dokumentů budou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zástupci zadavatele. Předmětem hodnocení bude, zda jsou splněna následující kritéria:

Kritérium 4.1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

Kritérium 4.2 Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.

Kritérium 4.3 Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují.

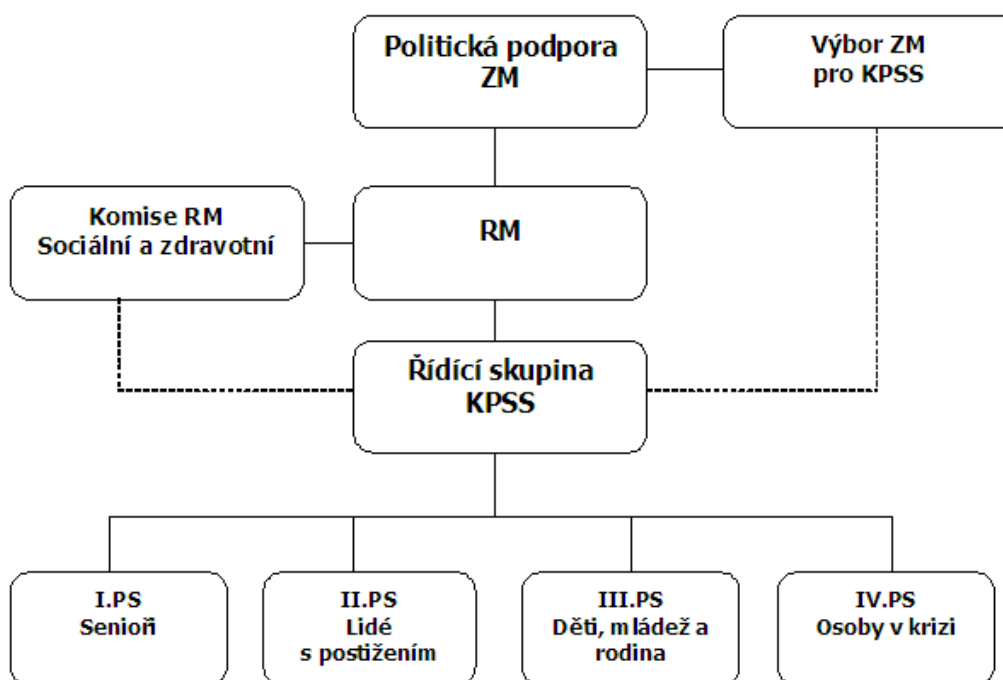
Kritérium 4.4 Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

Kritérium 4.5 Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.

Kritérium 4.1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

- **Analýza dokumentů**

Organizační strukturu procesu plánování definuje Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh. Touto organizační směrnicí Rada města s neomezenou platností zřídila pro potřeby organizačního zajištění procesu Řídící skupinu a čtyři pracovní skupiny pro oblast sociálních služeb, která je určena seniorům, lidem s postižením, pro děti, mládež a rodinu a pro osoby v krizi. Dále tato směrnice upravuje pozici koordinátora komunitního plánování sociálních služeb, postavení a roli Řídící skupiny a všech pracovních skupin. Organizační zajištění procesu komunitního plánování sociálních služeb charakterizuje následující schéma (město Zábřeh, 2012, s. 7-8).



Obrázek č. 1: Organizační struktura procesu KPSS města Zábřeh

Kritérium 4.2 Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.

- **Analýza dokumentů**

Způsoby jednání skupin upravuje Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh, a to konkrétně její příloha č. 1 jednací řád Řídicí skupiny a příloha č. 2 jednací řád pracovních skupin. Organizační směrnice byla po připomínkování v pracovních skupinách a Řídicí skupině schválena Radou města Zábřeh.

Kritérium 4.3 Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují.

- **Analýza dokumentů**

Kompatibilní výstupy pracovních skupin opět zajišťuje Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh, a to tak, že v článku 3.1.1, který upravuje postavení a definici Řídicí skupiny, definuje i její složení:

„ŘS má celkem 15 členů a je složena z vedoucích jednotlivých PS, koordinátora KPSS v Zábřehu, zástupců zadavatele, uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Vedoucí jednotlivých PS a koordinátor KPSS se stávají členy ŘS automaticky z titulu jejich funkce v rámci KPSS, ostatní členy jmenuje a odvolává RM. ŘS řídí vedoucí ŘS, kterého určí ze svého středu členové ŘS hlasováním.“

Prostřednictvím vedoucích pracovních skupin a koordinátora KPSS je tak zajištěna kompatibilita výstupů a přenos informací z pracovních skupin do Řídící skupiny a naopak. Kompatibilita výstupů všech pracovních skupin byla také zajištěna metodickou podporou v rámci projektu „2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu 2012 – 2015“.

- **Potvrzující rozhovory**

Základní otázky, které směřovaly k respondentům a které se týkaly jejich obeznámenosti s postupy práce a s formou výstupů pracovních skupin, byly např.: „Jak vnímají komunikaci mezi členy Řídící skupiny a členy pracovní skupiny“, „Kdo je informuje o postupech jejich práce“, „Jak by se dali zlepšit podmínky pro jejich práci“. Všechny odpovědi z rozhovorů jsem přepsala a jejich analýzu jsem provedla pomocí kódování - vyznačení pojmů, které se v odpovědích nejčastěji vyskytovali a které se vztahovali k požadavku tohoto kritéria. Na základě těchto podobností jsem pak sestavila určitý okruh – doporučení, které jsem pojmenovala „obnovení setkávání realizačního týmu“.

Kritérium 4.4 Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

- **Analýza dokumentů**

Podkladem pro zjištění podílení se členů na rozhodování bude Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh, a to konkrétně příloha č. 1 jednací řád Řídící skupiny a příloha č. 2 jednací řád pracovních skupin.

Příloha č. 1 jednací řád Řídící skupiny:

1. *ŘS je usnášénis schopná, je-li přítomna alespoň nadpoloviční většina všech členů.*
2. *Usnesení ŘS je platné, pokud pro něj hlasovaly minimálně 2/3 přítomných členů.*
3. *Není-li ŘS usnášénis schopná, může vedoucí ŘS rozhodnout o době a místě opakování jednání. V takovém případě je povinen o tom neprodleně vyrozumět v přiměřeném předstihu všechny členy ŘS. Jednání ŘS, která není usnášénis schopná, může pokračovat, nelze však přijmout žádná usnesení.*

Příloha č. 2 jednací řád pracovní skupiny:

1. *Všichni členové PS mají právo hlasovat.*
2. *PS je usnášénis schopná, je-li přítomna nadpoloviční většina všech členů.*
3. *Usnesení PS je platné, pokud pro něj hlasovaly minimálně 2/3 přítomných členů.*

4. *Není-li PS usnášeníschopná, může vedoucí PS rozhodnout o době a místě opakování jednání. V takovém případě je povinen o tom neprodleně vyrozumět v přiměřeném předstihu všechny členy PS. Jednání PS, která není usnášeníschopná, může pokračovat, nelze však přijmout žádná usnesení.*

Požadavky tohoto kritéria jsou pak doložitelné ze zápisů všech pracovních skupin a Řídící skupiny, které jsou dostupné na webových stránkách KPSS města Zábřeh.

- **Potvrzující rozhovory**

Základní otázky, které směřovaly k respondentům, a které se týkaly jejich názorů na upřednostňování konsensuálního rozhodování, např. byly: „Jakým způsobem ve skupině přijímají usnesení“, „Zda mají možnost uplatnit svůj názor“. Všechny odpovědi z rozhovorů jsem přepsala a jejich analýzu provedla pomocí kódování - vyznačení pojmů, které se v odpovědích nejčastěji vyskytovali, a které se vztahovali k požadavku tohoto kritéria. Na základě těchto podobností jsem pak sestavila určitý okruh – doporučení, které jsem pojmenovala „nejdůležitější je všeobecná shoda“.

Kritérium 4.5 Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.

- **Analýza dokumentů**

Způsob informování uvnitř organizační struktury upravuje Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh a její příloha č. 1 a č. 2 – jednací řád Řídící skupiny a pracovních skupin a dále Realizační plán, který je součástí Implementačního plánu aktivit. Informovanost směrem k veřejnosti, k politické reprezentaci města Zábřeh a ke krajské úrovni střednědobého plánování upravuje Komunikační plán, který je taktéž součástí Implementačního plánu aktivit.

- **Potvrzující rozhovory**

Základní otázky, které směřovaly k respondentům, a které se týkaly jejich informovanosti v průběhu procesu, např. byly: „Zda mají v průběhu procesu pro svou práci dostatek informací“, „Kdo jim potřebné informace předává“. Všechny odpovědi z rozhovorů jsem přepsala a jejich analýzu jsem provedla pomocí kódování - vyznačení pojmů, které se v odpovědích nejčastěji vyskytovali, a které se vztahovali k tomuto kritériu. Na základě těchto podobností jsem pak sestavila určitý okruh – doporučení, které jsem pojmenovala „společná setkání a spolupráce napříč pracovními skupinami“.

6.3. 3. výzkumný úkol

Cílem 3. výzkumného úkolu bude zjistit míru zapojování všech aktérů do procesu plánování služeb. Podkladem pro měření tohoto indikátoru budou zápisy a prezenční listiny Řídící skupiny a jednotlivých pracovních skupin, a to I. pracovní skupiny Senioři, II. pracovní skupiny Lidé s postižením, III. pracovní skupiny Děti, mládež a rodina a IV. pracovní skupiny Osoby v krizi. Dalším písemným zdrojem bude Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh a Implementační plán aktivit. Předmětem hodnocení bude, zda jsou splněna následující kritéria:

Kritérium 5.1 Je doložen postup zapojování.

Kritérium 5.2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

Kritérium 5.3 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

Kritérium 5.1 Je doložen postup zapojování.

V popisu kritéria se sleduje, zda je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje:

- účel a způsoby zapojování,
- aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb,
- harmonogram činností zapojování,
- kritické body (selhání) a návrh jejich řešení,
- systém vnějšího připomínkování dokumentů.

• Analýza dokumentů

Podkladem ke zjištění výše uvedených požadavků bude Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh.

Účel zapojování upravuje Organizační směrnice v článku 2.1:

„Významným přínosem KPSS je skutečnost, že zapojuje všechny účastníky systému sociálních služeb na území města Zábřeh do přípravy a uskutečňování plánu sociálních služeb, čímž dochází ke zvyšování podílu občanů na rozhodovacím procesu o způsobu jejich zajišťování, legitimizuje rozhodování řídicích a zastupitelských orgánů a zvyšuje míru zapojení občanů do dění ve městě.“

Způsoby zapojování upravuje článek 3.2.3

- (1) *PS je tvořena vedoucím a ostatními členy PS za danou oblast sociálních služeb.*
- (2) *Vedoucí jednotlivých PS jsou jmenováni RM dle návrhu ŘS, čímž se stávají členy PS s právem hlasování. Vedoucí pracovní skupiny řídí činnost PS, odpovídá za výstupy PS, zastupuje ji navenek a prosazuje zájmy příslušné oblasti sociálních služeb. V případě závažného a opakovaného neplnění povinností může být vedoucí PS na doporučení ŘS odvolán RM. Vedoucímu PS zaniká členství v PS odvoláním nebo vzdáním se funkce.*
- (3) *Členem PS může být vždy jeden zástupce sociální služby a uživatelé sociálních služeb v odpovídající oblasti. Obdobně může být členem PS jeden zástupce jiné zainteresované organizace nebo iniciativy uživatelů.*
- (4) *Členství v PS je dobrovolné. Na jednáních PS není vyloučena možnost účasti více zástupců jednoho subjektu. Členem pracovní skupiny mohou být také zástupci poskytovatelských subjektů z jiných obcí mikroregionu Zábřezsko.*
- (5) *Členství v PS vzniká za současného splnění následujících podmínek:*
 - *dosažení věku 18 let a způsobilost k právním úkonům,*
 - *podání přihlášky (viz příloha č. 3 této směrnice) a její schválení věcně příslušným místostarostou.*
- (6) *Členství v PS zaniká za těchto podmínek:*
 - *vystoupení člena z PS,*
 - *opakovaná neomluvená neúčast člena na třech po sobě jdoucích setkáních PS.*

Článek 3.2.2 pak upravuje zapojování všech aktérů do tvorby komunitního plánu, kdy pracovní skupiny KPSS:

- *prosazují zájmy poskytovatelů, uživatelů a zadavatele v rámci rozvoje sociálních služeb v příslušné oblasti,*
- *jsou zapojeny do tvorby komunitních plánů sociálních služeb vždy na dané období, přičemž prosazují principy komunitního plánování sociálních služeb, a podílejí se na jejich implementaci,*
- *ve formě odborného posuzování záměrů a projektů jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb předávají ŘS podklady pro přípravu rozpočtu města Zábřeh pro oblast sociálních služeb,*
- *v návaznosti na aktuální komunitní plán vytvářejí koncepce a zpracovávají podklady pro rozvoj sociálních služeb ve městě Zábřeh a partnerských obcí,*
- *spolupracují při realizaci nových společných projektů a opatření v sociálních službách,*

- *podílejí se na propojování, propagaci a spolupráci jednotlivých sociálních služeb,*
- *jsou expertním nástrojem ŘS pro praktické provádění jednotlivých kroků procesu KPSS. Jsou poradní a konzultační skupinou dalších veřejnoprávních institucí pro řešení sociální a navazující problematiky,*
- *přijímají usnesení, která jsou doporučujícím dokumentem vyjadřujícím rozhodnutí členů PS.*

Harmonogram činností zapojování do procesu, kritické body včetně návrhu jejich řešení a systém vnějšího připomínkování dokumentů písemně ošetřen není, a to v žádném ze základních dokumentů, i když je ze zápisů pracovních skupin a Řídící skupiny patrné, že se těmito otázkami členové skupin zabývají.

Kritérium 5.2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

- **Analýza dokumentů**

Podkladem pro zjištění zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů (tzv. triády) v procesu budou prezenční listiny jednotlivých pracovních skupin a Řídící skupiny, a to za celý rok 2014. Z prezenčních listin vyberu pouze ty členy, kteří se jednání skupiny zúčastnili alespoň dvakrát.

Zastoupení triády v I. pracovní skupině Senioři

| uživatelé | poskytovatelé | zadavatel | další organizace |
|-----------|---------------|-----------|------------------|
| 3 | 6 | 1 | 2 |

Tabulka č. 2: Zastoupení triády v I. pracovní skupině Senioři

Zastoupení triády v II. pracovní skupině Lidé s postižením

| uživatelé | poskytovatelé | zadavatel | další organizace |
|-----------|---------------|-----------|------------------|
| 4 | 6 | 1 | 2 |

Tabulka č. 3: Zastoupení triády v II. pracovní skupině Lidé s postižením

Zastoupení triády v III. pracovní skupině Děti, mládež a rodina

| uživatelé | poskytovatelé | zadavatel | další organizace |
|-----------|---------------|-----------|------------------|
| 1 | 4 | 1 | 6 |

Tabulka č. 4: Zastoupení triády v III. pracovní skupině Děti, mládež a rodina

Zastoupení triády v IV. pracovní skupině Osoby v krizi

| uživatelé | poskytovatelé | zadavatel | další organizace |
|-----------|---------------|-----------|------------------|
| - | 8 | 1 | 1 |

Tabulka č. 5: Zastoupení triády v IV. pracovní skupině Osoby v krizi

Zastoupení triády v Řídící skupině

| uživatelé | poskytovatelé | zadavatel | další organizace |
|-----------|---------------|-----------|------------------|
| 2 | 5 | 6 | 2 |

Tabulka č. 6: Zastoupení triády v Řídící skupině

Podíl na rozhodování pak upravuje Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh, a to příloha č. 1 jednací řád Řídící skupiny a příloha č. 2 jednací řád pracovních skupin. Co se týče rozhodování, tak zde platí, že všichni členové Řídící skupiny a pracovních skupin mají právo hlasovat. Řídící a pracovní skupina je usnášeníschopná, je-li přítomna alespoň nadpoloviční většina všech členů. Usnesení je platné, pokud pro něj hlasovaly minimálně 2/3 přítomných členů (viz kritérium 4.4).

Kritérium 5.3 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

Podkladem pro naplnění tohoto kritéria budou zápisy z Řídící skupiny a jednotlivých pracovních skupin a Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh.

- **Analýza dokumentů - tvorba plánu**

Zapojování uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů do tvorby komunitního plánu upravuje článek 3.2.2 Role PS v systému KPSS organizační směrnice.

PS KPSS:

- *prosazují zájmy poskytovatelů, uživatelů a zadavatele v rámci rozvoje sociálních služeb v příslušné oblasti,*
- *jsou zapojeny do tvorby komunitních plánů sociálních služeb vždy na dané období, přičemž prosazují principy komunitního plánování sociálních služeb, a podílejí se na jejich implementaci,*

- *ve formě odborného posuzování záměrů a projektů jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb předávají ŘS podklady pro přípravu rozpočtu města Zábřeh pro oblast sociálních služeb,*
- *v návaznosti na aktuální komunitní plán vytvářejí koncepce a zpracovávají podklady pro rozvoj sociálních služeb ve městě Zábřeh a partnerských obcí,*
- *spolupracují při realizaci nových společných projektů a opatření v sociálních službách,*
- *podílejí se na propojování, propagaci a spolupráci jednotlivých sociálních služeb,*
- *jsou expertním nástrojem ŘS pro praktické provádění jednotlivých kroků procesu KPSS. Jsou poradní a konzultační skupinou dalších veřejnoprávních institucí pro řešení sociální a navazující problematiky,*
- *přijímají usnesení, která jsou doporučujícím dokumentem vyjadřujícím rozhodnutí členů PS.*

Požadavky tohoto kritéria jsou pak doložitelné ze zápisů všech pracovních skupin, které jsou dostupné na webových stránkách KPSS města Zábřeh.

- **Analýza dokumentů - připomínkování plánu**

Zápis z Řídící skupiny z 25. října 2012:

„V bodě Různé koordinátorka projektu předložila členům ŘS připomínkový formulář, který mohou občané využít po předložení 2. komunitního plánu sociálních a navazujících služeb na období 2012 – 2015 veřejnosti k připomínkování. Formulář byl schválen a paní koordinátorka projedná jeho tisk také v dalším čísle Informátoru.“

Zápis z Řídící skupiny z 29. listopadu 2012:

„Členové ŘS se shodli na programu veřejného setkání „Připomínkování 2. komunitního plánu...“ dne 6.12.2012 v Městské knihovně v Zábřehu. Začátek akce je naplánován na 9.30 hod.“

Zápis z Řídící skupiny z 19. prosince 2012:

„Členové ŘS byli informováni o podaných připomínkách. Celkem bylo podáno 14 připomínek od stejné osoby. Připomínky byly rozděleny do čtyř pracovních skupin, kde členové PS společně s vedoucí PS a poskytovateli služeb vypracovali odpovědi. Na připomínky obecného rázu vypracovala odpovědi paní koordinátorka KPSS. Připomínky nebyly směřovány na úpravu jednotlivých opatření, ale spíše měly poukázat na financování služeb a možnost jejich využití klienty ze sociálně slabých rodin. Měly být podkladem pro jednání s politiky o

budoucnosti financování sociálních služeb celorepublikově. Členové ŘS schválili odpovědi na předložené připomínky. Následně byl pozván tvůrce připomínek na jednání ŘS a odpovědi měl možnost prokonzultovat se členy ŘS a také s některými poskytovateli sociálních služeb. Odpovědi dostane také v písemné podobě.“

7. Hlavní zjištění a doporučení

V této kapitole již shrnu hlavní zjištění z provedeného výzkumu a doporučení, která vzešla z realizovaných rozhovorů a z analýzy dokumentů. Pro větší přehlednost budu členit plnění jednotlivých kritérií do přehledných tabulek, a to podle vzoru, jak jsou členěna v kritériích kvality plánování sociálních služeb, které vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

7.1. 1. výzkumný úkol

Cílem 1. úkolu bylo zjistit, zda je proces plánování sociálních služeb legitimní.

| Indikátor – klíčová oblast č. 1 | LEGITIMITA |
|--|---|
| Popis | Proces plánování služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou. |
| Kritéria | 1.1 Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb. 1.2 Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria. 1.3 Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou. |

| 1.1 | Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb. |
|-------------------------|--|
| Požadavek kvality | Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou. |
| Důkaz kvality | Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb. <ul style="list-style-type: none">• č. u. 12/016/971/01/01 – Zastupitelstvo města bere na vědomí Rozhodnutí o poskytnutí dotace z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost na projekt „Podpora procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu“. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Komentáře Doporučení | |

| 1.2 | Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria. |
|-------------------|--|
| Požadavek kvality | Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: <ul style="list-style-type: none">- poslání a cíl procesu,- územní dosah, |

| | |
|-------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - harmonogram časového a finančního určení procesu, - organizační struktura – personální zajištění včetně vymezení pravomocí definované výstupy procesu. |
| Důkaz kvality | <p>Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje záměr vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb, nebo existuje více usnesení samosprávy, která schvalují jeho části.</p> <ul style="list-style-type: none"> • č. u. 11/018/991/03/00 - Rada města schvaluje podat žádost o dotaci z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, v rámci 1. kola výzvy č. 78 na projekt „2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu 2012 – 2015“. • č. u. 12/016/971/01/02 – Zastupitelstvo města schvaluje zařazení projektového úkolu CH/2/1 Komunitní plánování sociálních služeb do SPD města Zábřeh. • č. u. 13/027/931/03/02 - Zastupitelstvo města schvaluje aktualizaci rozpočtového výhledu města Zábřeh na roky 2014 a 2015, který je součástí SPD, a to dle předloženého návrhu. • č. u. 14/003/931/05/01 – Zastupitelstvo města schvaluje rozpočet města Zábřeh na rok 2015, který je součástí SPD, a to následovně:... • č. u. 12/016/971/01/03 – zastupitelstvo jmenuje PaedDr. Karla Crhonka garantem projektového úkolu CH/2/1 Komunitní plánování sociálních služeb. • č. u. 11/015/991/01/01 - Rada města schvaluje Organizační směrnici komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh dle předloženého návrhu, a to s účinností od 01. 07. 2011. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Komentáře Doporučení | |

| | |
|-------------------|---|
| 1.3 | Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou. |
| Požadavek kvality | Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou. |
| Důkaz kvality | <p>Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje Plán rozvoje sociálních služeb.</p> <ul style="list-style-type: none"> • č. u. 13/022/991/04/01 – Zastupitelstvo města schvaluje 2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015. |

| | |
|-------------------------|------------------------|
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Komentáře Doporučení | |

7.2. 2. výzkumný úkol

Cílem 2. výzkumného úkolu bylo zjistit, zda je proces efektivně a transparentně řízen. Zda je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

| Indikátor – klíčová oblast č. 4 | ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ |
|--|--|
| Popis | Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování. |
| Kritéria | <p>4.1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.</p> <p>4.2 Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.</p> <p>4.3 Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují.</p> <p>4.4 Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.</p> <p>4.5 Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| 4.1 | Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic. |
| Požadavek kvality | Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic. |
| Důkaz kvality | <p>Dokumenty (existují popisující dokumenty).</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Komentáře Doporučení | |

| | |
|-------------------------|--|
| 4.2 | Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb. |
| 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 kvality | Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupin. <ul style="list-style-type: none"> Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh – příloha č. 1 jednací řád Řídící skupiny a příloha č. 2 jednací řád pracovních skupin. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Komentáře Doporučení | |

| | |
|-------------------|---|
| 4.3 | Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují. |
| Požadavek kvality | Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin. |
| Důkaz kvality | Výstupy z jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovních skupin (rozhovory s členy pracovní skupiny). <ul style="list-style-type: none"> Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh. Metodická podpora v rámci projektu. Potvrzeno v rozhovorech se členy pracovních skupin. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Doporučení | „Obnovení setkávání realizačního týmu“ Toto doporučení vzešlé od respondentů se týká odborného vedení a zefektivnění vzájemné komunikace členů a vedoucích jednotlivých pracovních skupin. Aby měly výstupy z pracovních skupin podobnou formu, je důležité zajistit metodickou podporu alespoň vedoucím pracovních skupin. Respondent 5 uvádí: „Doporučovala bych zase pravidelná setkávání“ |

| | |
|--|--|
| | <p>všech vedoucích, koordinátora a metodika, jak to bylo během projektu. V Řídící skupině kolikrát nezbyvá čas si podrobněji říct, co máme dělat na dalších jednáních pracovních skupin.“</p> <p>Respondent 6 uvádí: „Hodně mi pomohla metodická podpora. Když jsme tvořili plán, tak jsme věděli, jak máme postupovat, abychom to měli všechny skupiny stejné.“</p> |
|--|--|

| | |
|-------------------|--|
| 4.4 | Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování. |
| Požadavek kvality | Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování. |
| Důkaz kvality | <p>Z namátkou vybraných zápisů jednání skupin, rozhovorů s členy a jednacích řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh – příloha č. 1 jednací řád Řídící skupiny a příloha č. 2 jednací řád pracovních skupin. • Potvrzeno v rozhovorech se členy pracovních skupin. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Doporučení | <p>„Nejdůležitější je všeobecná shoda“</p> <p>Druhé doporučení se týká přijímání konečných výstupů pracovních skupin, na kterých by se obecně měli shodnout všichni členové.</p> <p>Respondent 2 uvádí: „Většinou máme na věc podobný názor.“</p> <p>Respondent 3 uvádí: „Při hlasování se většinou shodneme. O problému diskutujeme tak dlouho, dokud není přijatelný pro všechny členy skupiny.“</p> <p>Respondent 4 uvádí: „My už jsme tak sehraný tým, není naší snahou prosazovat jen vlastní zájmy, ale zájmy všech.“</p> |

| | |
|-------------------|--|
| 4.5 | Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému. |
| Požadavek kvality | Je zajištěna informovanost uvnitř systému. |
| Důkaz kvality | <p>Způsob informování a předávání informací je závazně popsán v některém ze základních dokumentů, nebo je popsán samostatně.</p> <p>Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem</p> |

| | |
|------------|---|
| | <p>informování seznámení.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementační plán aktivit a Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh – příloha č. 1 jednací řád Řídící skupiny a příloha č. 2 jednací řád pracovních skupin. • Potvrzeno v rozhovorech se členy pracovních skupin. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Doporučení | <p>„Společná setkání a spolupráce napříč pracovními skupinami“</p> <p>Toto doporučení, které vzešlo od respondentů, se týká vzájemné spolupráce členů pracovních skupin, která by měla zajistit větší informovanost všech aktérů procesu KPSS.</p> <p>Respondent 1 uvádí: „Bylo by dobré jednou za čas udělat nějaké společné setkání nás všech. Nemusí to být často, ale aspoň jednou za rok. Tak se dovíme, co dělají v jiných skupinách a tak. Aspoň mě to teda zajímá. A taky by bylo dobré se navzájem poznat.“</p> <p>Respondent 5 uvádí: „Na Řídící skupině si vždycky všechno řekneme, jako co máme dělat. A když náhodou něco nevím, tak se zeptám holek, myslím jako dalších vedoucích, jak to ve skupině dělají, nebo co vlastně dělají.“</p> |

7.3. 3. výzkumný úkol

Cílem 3. výzkumného úkolu bylo zjistit míru zapojování všech aktérů do procesu plánování služeb.

| Indikátor – klíčová oblast č. 5 | ZAPOJOVÁNÍ |
|---------------------------------|---|
| Popis | Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost). |
| Kritéria | <p>5.1 Je doložen postup zapojování.</p> <p>5.2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.</p> <p>5.3 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.</p> |

| | |
|-------------------|--|
| 5.1 | Je doložen postup zapojování. |
| Požadavek kvality | Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> - účel a způsoby zapojování, - aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb, - harmonogram činností zapojování, - kritické body (selhání) a návrh jejich řešení, - systém vnějšího připomínkování dokumentů. |
| Důkaz kvality | Je zpracován písemný postup zapojování dle 5.1, který lze doložit z jednoho, popřípadě z více dokumentů. Uplatňování tohoto dokumentu v praxi je doložitelné důkazy. <ul style="list-style-type: none"> • Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno částečně. |
| Komentáře | Organizační směrnice upravuje jen základní pravidla zapojování (účel, způsoby, informovanost), další požadavky kritéria už neupravuje, ovšem v praxi jsou dodržovány všechny. |
| Doporučení | Písemně zpracovat - dopracovat pravidla zapojování: <ol style="list-style-type: none"> 1. rizika zapojování včetně eliminace těchto rizik, 2. pravidla vnějšího připomínkování dokumentů. |

| | |
|-------------------|--|
| 5.2 | Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování. |
| Požadavek kvality | Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů. |
| Důkaz kvality | Jsou předloženy dokumenty, které dokládají zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v rámci organizační struktury a jejich podíl na rozhodování (např. organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny apod.). <ul style="list-style-type: none"> • Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh, prezenční listiny pracovních skupin a Řídící skupiny. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno částečně. |
| Komentáře | Jak je patrné z tabulek č. 2 až č. 6, tak s výjimkou IV. pracovní skupiny Osoby v krizi, je v každé pracovní skupině a Řídící skupině zastoupena triáda, tedy zástupci uživatelů, poskytovatelů a zadavatele. Absence uživatelů ve IV. pracovní skupině může mít několik důvodů. |

| | |
|------------|---|
| Doporučení | <p>Úkolem této pracovní skupiny je především řešení problematiky osob, které jsou závislé na návykových látkách, osob bez přístřeší, osob mající problémy se zákonem, osob v různých krizových situacích apod. Může být tak velice těžké se k této cílové skupině „veřejně přihlásit“ a prosazovat její zájmy. Dalším důvodem pak může být i omezený přístup k informacím – absence internetu či malá míra zapojování se do veřejného dění v obci.</p> <p>Jednou z možností, jak zaručit zastoupení uživatelů v této pracovní skupině je zvýšení informovanosti o procesu KPSS, a to odpovídajícím způsobem této cílové skupině (např. osobní kontakt). Nebo lze využít poskytovatelů sociálních služeb, kteří mají k této cílové skupině nejbliž, a to tak, aby samotní poskytovatelé prosazovali zájmy této cílové skupiny.</p> |
|------------|---|

| | |
|-------------------------|--|
| 5.3 | Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity. |
| 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 kvality | <p>Jsou k dispozici materiály dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a materiály dokládající možnost zapojení veřejnosti při připomínkování priorit, opatření a aktivit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizační směrnice komunitního plánování sociálních služeb města Zábřeh. • Zápisy pracovních skupin a Řídící skupiny. |
| Hodnocení | Kritérium je naplněno. |
| Komentáře Doporučení | |

8. Diskuse

Na začátku výzkumu jsem si položila výzkumnou otázku, a to zda „proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu splňuje vybraná kritéria kvality plánování sociálních služeb“. Po provedeném výzkumu mohu konstatovat, že z celkem 11 vybraných kritérií kvality plánování sociálních služeb bylo 9 kritérií naplněno a 2 kritéria byla naplněna částečně.

V prvním sledovaném indikátoru – legitimita, byla všechna tři sledovaná kritéria kvality naplněna. Proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu má plnou podporu od vedení města, čímž je zajištěna udržitelnost procesu plánování služeb. Komunitní plán je závazným strategickým dokumentem města, kdy s koncem platnosti jednoho plánu automaticky začíná tvorba plánu dalšího. Vedení města s neomezenou platností schválilo organizační strukturu procesu komunitního plánování sociálních služeb, která je začleněná do organizační struktury města a ve svém rozpočtu vyčleňuje na zajištění procesu i potřebné finanční prostředky. Garantem procesu komunitního plánování sociálních služeb je jmenován zástupce politické reprezentace, který je místostarostou města a členem Řídící skupiny.

Ve druhém indikátoru – řízení procesu plánování, bylo také všech pět sledovaných kritérií kvality naplněno. Je definovaná organizační struktura procesu komunitního plánování sociálních služeb a popis činností jednotlivých organizačních struktur. Způsoby jednání pracovních skupin a Řídící skupiny jsou upraveny v jednacích řádech. Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému, a to vedoucími jednotlivých pracovních skupin, které přenáší informace z pracovních skupin do Řídící skupiny a dále prostřednictvím koordinátora a garanta procesu komunitního plánování sociálních služeb, kteří přenáší informace z Řídící skupiny směrem k politické reprezentaci města a na krajskou úroveň střednědobého plánování. Při jednání pracovních skupin a Řídící skupiny je uplatňováno konsensuální rozhodování.

Třetí sledovaný indikátor – zapojování, se člení na tři kritéria, z nichž bylo jedno naplněno, a dvě byla naplněna částečně. Do procesu plánování jsou zapojeni uživatelé, poskytovatelé, zástupci zadavatele, další organizace a veřejnost, ovšem není zpracován dokument, který by upravoval soustavné zapojování všech těchto aktérů do procesu. Všichni aktéři se ale podílejí na přípravě a zpracování komunitního plánu a veřejnost má možnost k výslednému dokumentu vznášet připomínky. Jako problematické se jeví zastoupení uživatelů ve IV. pracovní skupině Osoby v krizi.

Z provedeného výzkumu vzešlo několik doporučení pro zvýšení kvality procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu.

První doporučení se týká zapojování všech aktérů do procesu. Je potřeba písemně zpracovat plán všech možných rizik, které souvisí se zapojováním všech aktérů do procesu, včetně eliminace těchto rizik. Během výzkumu jsem zjistila, že ve IV. pracovní skupině nejsou zastoupeni zástupci uživatelů. Jednou z možností, jak by šlo eliminovat riziko absence uživatelů v této pracovní skupině, by mohlo být zvýšení informovanosti o procesu komunitního plánování sociálních služeb, a to prostřednictvím poskytovatelů sociálních služeb, kteří mají k této cílové skupině nejbliž. Dále je potřeba písemně dopracovat pravidla vnějšího připomínkování dokumentů.

Další dvě doporučení vzešla z rozhovorů se členy pracovních skupin. Jedno z doporučení se týká zefektivnění vzájemné komunikace členů a vedoucích jednotlivých pracovních skupin. Aby měly výstupy z pracovních skupin stále podobnou formu, je důležité zajistit metodickou podporu alespoň vedoucím pracovních skupin. V rámci pravidelných porad realizačního týmu, kterých by se účastnil metodik, koordinátor, vedoucí pracovních skupin a Řídící skupiny by byla zajištěna kvalitnější informovanost o postupech práce organizačních struktur. Druhé doporučení se týká vzájemné spolupráce členů pracovních skupin, která by měla zajistit větší informovanost všech aktérů procesu komunitního plánování sociálních služeb. Organizace pravidelných setkávání všech členů pracovních skupin by měla pozitivní vliv na celkové „klima procesu“. Pravidelná setkávání by členové mohli využít k předávání si zkušeností a poznatků, které se týkají sociálních problémů všech cílových skupin.

Závěr

Cílem mé práce bylo obecně se zamyslet nad významem komunitního plánování sociálních služeb a poukázat na některé základní principy, jejichž dodržování má vliv na kvalitu celého procesu.

V teoretické části jsem se věnovala komunitnímu plánování jako takovému, jeho definici, jeho ukotvení v legislativě a jeho významu v kontextu sociální práce. Dále jsem popsala jednotlivé fáze procesu plánování služeb, jeho aktéry a hlavní principy, kterými se celý proces řídí. Samostatná kapitola pak popisuje proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu. Je zde uvedena historie procesu - jeho vznik a stručný vývoj až do současnosti.

V praktické části práce jsem pomocí kvalitativních výzkumných metod zhodnotila kvalitu procesu komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu. K získání požadovaných dat jsem využila analýzu dokumentů a standardizované rozhovory se členy pracovních skupin. Pro zjištění stávající kvality procesu jsem využila kritéria kvality plánování sociálních služeb, jejichž autorem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Z osmi indikátorů kvality jsem zvolila ty indikátory, do kterých se promítají základní principy komunitního plánování sociálních služeb, jako je např. důraz na partnerství a spolupráci, zapojení místního společenství, respektování principu triády, uskutečnitelný kompromis a cykličnost.

V závěru této práce mohu konstatovat, že proces komunitního plánování sociálních služeb v Zábřehu vybraná kritéria kvality splňuje a tím jsou tedy naplňovány i základní principy komunitního plánování sociálních služeb. Z mého pohledu má komunitní plánování největší přínos v tom, že se na něm podílejí samotní členové komunity. Členové komunity sami nejlépe vědí, jaké služby jim chybí, jaké jsou schopni nějakým způsobem zastoupit sami, anebo jaké služby nepotřebují vůbec. Členové komunity mají možnost podílet se na procesu plánování služeb, a to v jakékoli jeho fázi. Zastoupení a podílení se členů komunity na procesu plánování služeb je tak nejdůležitějším principem komunitního plánování. Jeho nedodržení by popíralo samotný smysl a význam komunitního plánování. Neméně důležitým principem je pak princip cykličnosti procesu. Proces komunitního plánování není jednorázový. Dochází v něm k pravidelnému opakování se všech jeho fází, a to po určitém časovém období. Pro kvalitní průběh procesu je nutné vyčlenit v rozpočtu města finanční prostředky a mít politickou podporu vyjádřenou usnesením zastupitelstva města. Komunitní plán totiž může být nakrásně zpracovaný, ale pokud chybí vůle vedení města ho uvést v realitu, tak je veškerá práce na jeho tvorbě zbytečná a pro aktéry procesu zcela demotivující.

Hlavní funkcí sociálních služeb je uspokojovat specifické potřeby určitých skupin osob. Mezi tyto služby patří nejen sociální služby v tradičním slova smyslu, tzn. služby spojené s péčí o seniory, osoby se zdravotním postižením či osoby vedoucí rizikový způsob života, ale i služby v oblasti zdraví, vzdělávání nebo bydlení. S ohledem na to lze komunitní plánování sociálních služeb využít nejen pro plánování sociálních služeb, ale i pro řešení dalších sociálních problémů, které se mohou v komunitě vyskytovat.

Seznam zkratk

| | |
|--------|---|
| EU | Evropská unie |
| KPSS | Komunitní plánování sociálních služeb |
| MěÚ | Městský úřad |
| MPSV | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| OP LZZ | Operační program lidské zdroje a zaměstnanost |
| OSZ | Odbor sociální a zdravotní |
| PS | Pracovní skupina |
| RM | Rada města |
| ŘS | Řídící skupina |
| ZM | Zastupitelstvo města |

Seznam literatury

1. Disman, M. (2007). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum.
2. Gojová, A. a kol. (2007). *Komunitní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
3. Janků, V., Kubalčíková, K., Hašová, Z., Janík, R., Rocková, L. (2013). *Příručka dobré praxe v oblasti komunitního plánování sociálních služeb*. Brno: Jihomoravský kraj.
4. Janoušková, K. a kol. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce.
5. Kol. autorů. (2006). *Dejme slovo občanům*. Přerov: Centrum pro komunitní práci.
6. Kol. autorů. (2008). *Zapojování veřejnosti, nástroj pro správu věcí veřejných*. Přerov: Centrum pro komunitní práci.
7. Matoušek, O. a kol. (2007). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
8. Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
9. Matoušek, O. a kol. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
10. Mattesich, P., Monsey, B., Roy, C. (1997). *Community Building: What makes it work*. Saint Paul: Wilder Research Centre.
11. Město Zábřeh. (2012). *2. komunitní plán sociálních a navazujících služeb v Zábřehu na období 2012 – 2015*. Zábřeh: město Zábřeh.
12. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2004). *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
13. Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje. (2011). *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 – 2014*. Olomouc: Olomoucký kraj.
14. Oriniaková, P. a kol. (2005). *Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR*. Plzeň: Centrum pro komunitní práci.
15. Oriniaková, P., Teuschelová, T. a kol. (2003). *Účast veřejnosti, proč a jak?*. Plzeň: Centrum pro komunitní práci.
16. Rosecký, D., Oriniaková, P. (nedatováno). *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: Centrum pro komunitní práci.
17. Skříčková, Z. a kol. (2007). *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci.

18. Tomeš, I. (2001). *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenosti*. Praha: Socioklub.
19. Vasková, V., Žežula, O. (2002). *Komunitní plánování věc veřejná*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
20. Výbor zastupitelstva města Zábřeh – Řídící skupina KPSS. (2008). *1. komunitní plán sociálních a navazujících služeb Mikroregionu Zábřežsko na léta 2008 – 2010*. Zábřeh: Výbor zastupitelstva města Zábřeh – Řídící skupina KPSS.
21. Zatloukal, L. (2008). *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
22. Zich, F. (2004). *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s. v edici Eupress.

Odborná periodika

23. Bernard, J. (2010). Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 100-109.
24. Exner, J. (2009). Komunitní plánování po třech letech platnosti zákona o sociálních službách. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 55-58.
25. Hloušek, J., Houšková, Z. (2009). Připravenost obcí na přijetí kritérií kvality plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 59-63.
26. Kubalčíková, K. (2009). Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 85-96.
27. Kubalčíková, K. (2010). Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita nebo iluze?. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 110-121.

Internetové zdroje

28. Město Zábřeh (2011): Organizační směrnice komunitní plánování sociálních služeb města Zábřeh [on-line]. Dostupné 1.11.2014 z <http://www.kp-zabrezsko.cz/dokumenty/article/8-dokumenty/171-ord>.
29. Město Zábřeh (2013): Implementační plán aktivit města Zábřeh 2012 – 2015 [on-line]. Dostupné 1.11.2014 z <http://www.kp-zabrezsko.cz/dokumenty/article/8-dokumenty/408-implementacni-plan-aktivit-mesta-zabreh-2012-2015>.
30. Město Zábřeh (2014): Hodnotící zprávy [on-line]. Dostupné 1.11.2014 z <http://www.kp-zabrezsko.cz/dokumenty/article/8-dokumenty/377-hodnotici-zpravy>
31. MPSV (2003): Bílá kniha v sociálních službách [on-line]. Dostupné 1.11.2014 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf.

32. MPSV Odbor 22 (2005): Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři [on-line]. Dostupné 10.11.2014 z <http://www.mpsv.cz/cs/850>.
33. MPSV (2009): Kritéria kvality sociálních služeb [on-line]. Dostupné 1.11.2014 z <http://www.mpsv.cz/cs/6680>.
34. MPSV (2011): Národní plán rozvoje sociálních služeb pro období 2011 – 2016 [on-line]. Dostupné 1.11.2014 z <http://socialnipece.brno.cz/texty/2/podmenu/25/informacni-zdroje-a-odkazy/>.
35. MPSV Odbor 22 (2012): Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb [on-line]. Dostupné 10.11.2014 z <http://www.mpsv.cz/cs/858>.
36. National Health and Community Care Act 1990 [on-line]. Dostupné 23.12.2014 z <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1990/19/contents>.
37. Nick Wates Associates (2011): Principles A – Z [on-line]. Dostupné 23.12.2014 z <http://www.communityplanning.net/principles/principles.php>.

Zákony

38. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1.11.2014.