

Komunitní plánování v regionu Jablonec nad Nisou

Bakalářská práce

Studijní program: B7508 – Sociální práce
Studijní obor: ZS02R024 – Sociální práce a penitenciární péče
Autor práce: **Mgr. Simona Hušková**
Vedoucí práce: **Mgr. Martin Kurych**



Technická univerzita v Liberci
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Mgr. Simona Hušková**
Osobní číslo: **P13000085**
Studijní program: **B7508 Sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce a penitenciární péče**
Název tématu: **Komunitní plánování v regionu Jablonec nad Nisou**
Zadávací katedra: **Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

Základy pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Popsat proces komunitního plánování v regionu Jablonec nad Nisou, zaměřit se na roli poskytované služby v tomto procesu, její motivaci a názor na proces.
Dožadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, vyhodnocení a interpretace dat, formulace závěrů.
Metody: Dotazník, analýza dokumentů.

Student bude při zpracování bakalářské práce postupovat v souladu s pokyny vedoucího

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tisková/elektronická

Seznam odborné literatury:

DISMAN, M., 2002. Jak se vyrábí sociologická znalost. 2. aktual. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-0139-7.

KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ, L., POLESNÝ, M., 2008. Deset kroků procesem komunitního plánování. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce. ISBN 978-80-254-2800-9.

LAUERMAN, J., BENEŠOVÁ, I., 2010. Krajská metodická příručka plánování sociálních služeb v Libereckém kraji. Praha: Vysoká škola regionálního rozvoje. ISBN 978-80-87174-01-2.

MATOUŠEK, O., 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-717-8548-2.

PÍLÁT, M., 2015. Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0932-4.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Martin Korych

Katedra sociálních studií a sociální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

22. dubna 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

29. dubna 2017



Prof. RNDr. Jan Písek, CSc.
děkan



Prof. Dr. Petr Dvořák, Ph.D., Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 22. dubna 2016

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně žestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum: 21.4.2017

Podpis: 

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu své práce Mgr. Martinu Korychovi za jeho odborné rady, podněty a vstřícnost při vedení mé bakalářské práce

Dále bych chtěla poděkovat poskytovatelům sociálních služeb zapojených v procesu komunitního plánování v Jablonci nad Nisou za jejich čas strávený vyplněním dotazníku.

Název bakalářské práce: Komunitní plánování v regionu Jablonec nad Nisou

Jméno a příjmení autora: Mgr. Simona Hušková

Akademický rok odevzdání bakalářské práce: 2016/2017

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Martin Korych

ANOTACE

Komunitní plánování je jednou z hlavních metod, která se používají v oblasti síťování území potřebnými sociálními službami v dostatečné kapacitě. Tato metoda sbírá důležité poznatky pro rozvoj sociálních služeb v území přímo z terénu. Jedním z hlavních pojmů této metody je tzv. triáda, poskytovatelé, zadavatelé a uživatelé sociálních služeb.

Bakalářská práce se zabývá procesem komunitního plánování sociálních a navazujících služeb na území ORP Jablonec nad Nisou. Zaměřuje se na poskytovatele sociálních služeb zapojených do tohoto procesu.

Teoretická část popisuje hlavní východiska týkající se procesu komunitního plánování a oblast sociálních služeb nejprve obecně a pak v regionu ORP Jablonec nad Nisou.

Praktická část hodnotí zapojení poskytovatelů sociálních služeb analýzou zápisů z jednání pracovních skupin komunitního plánování a následně zjišťuje jejich názor na proces formou dotazníkového šetření.

Výsledky z dotazníkového šetření odpovídají na výzkumné otázky týkající se hodnocení procesu z hlediska poskytovatelů sociálních služeb.

KLÍČOVÁ SLOVA

komunita, komunitní plánování, komunitní plán, sociální služby, triáda, poskytovatel sociálních služeb, zadavatel, poskytovatel, uživatel, zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ORP Jablonec nad Nisou

Topic of thesis: Community Planning in Jablonec nad Nisou Region

Author: Mgr. Simona Hušková

Academic year: 2016/2017

Supervisor: Mgr. Martin Korych

ANOTATION

Community planning is one of the main methods that are used to secure social services that are needed in an area. This method collects facts for development of social services in community. One of the main terms that are used is a triad (provider of social service, ordering party and users)

Bachelor thesis is focused on community planning of social services and other needs in area Jablonec nad Nisou. The thesis is focused on social service that are active in planning and on their opinion about the process.

Theoretical part of the thesis includes facts about process of community planning, social services in general and in area Jablonec nad Nisou.

The practical part evaluates the roles of provider of social services in process and interests in process of providers of social services. Analyse of documents and questionnaire are used in the practical part.

KEY WORDS

community, community planning, community care plan, social services, triad, provider of social service, ordering party, user, law of social service, district Jablonec nad Nisou

OBSAH

SEZNAM GRAFŮ	9
SEZNAM TABULEK	9
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	10
ÚVOD.....	11
1 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	12
1.1 Komunitní práce	13
1.2 Legislativa.....	15
1.3 Triáda.....	16
1.3.1 Zadavatelé.....	16
1.3.2 Poskytovatelé	17
1.3.3 Uživatelé	19
1.3.4 Další subjekty	19
1.3.5 Veřejnost.....	20
1.4 Principy komunitního plánování.....	20
1.5 Hodnocení kvality procesu	22
1.6 Fáze komunitního plánování.....	23
1.6.1 Přípravná fáze	23
1.6.2 Zpracovatelská fáze	24
1.6.3 Realizační fáze.....	24
1.7 Komunitní plán	25
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	26
3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ V JABLONCI NAD NISOU.....	28
3.1 Vývoj procesu	29
3.2 Organizační struktura.....	30
3.3 Triáda.....	31
3.3.1 Zadavatelé.....	31
3.3.2 Poskytovatelé	32
3.3.3 Uživatelé	32
3.4 Komunitní plán	33
4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V REGIONU	34
5 PRAKTICKÁ ČÁST	36
5.1 Cíl a předpoklady bakalářské práce	36

5.2 Výzkumné otázky	36
5.3 Metodologie výzkumu	37
5.4 Výzkumný vzorek a sběr dat	38
5.5 Interpretace dat	39
5.5.1 Analýza dokumentů	39
5.5.2 Výsledky dotazníkového šetření	43
5.6 Odpovědi na výzkumné otázky	51
5.7 Diskuze a navrhovaná opatření	53
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	59
SEZNAM PŘÍLOH.....	62

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Účast na jednání členů PS RDM, 2008	40
Graf 2: Počet jednání pracovních skupin	42
Graf 3: Členství v PS KP	44
Graf 4: Pracovní pozice respondentů v organizaci	45
Graf 5: Důvody poskytovatelů pro účast v procesu KP	46
Graf 6: Nejdůležitější důvody pro účast v procesu KP	47
Graf 7: Silné stránky procesu KP	47
Graf 8: Slabé stránky procesu KP	48
Graf 9: Přínos procesu KP pro organizaci	49
Graf 10: Přínos procesu KP pro region	49
Graf 11: Doporučená četnost jednání PS	50

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Počet odevzdaných dotazníků dle pracovních skupin	44
Tabulka 2: Doporučení respondentů pro proces KP	51

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

KP – komunitní plánování

KÚ LK – Krajský úřad Libereckého kraje

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ORP – obec s rozšířenou působností

PS – pracovní skupina/skupiny

PS RDM – pracovní skupina pro rodinu, děti a mládež

PS OSV – pracovní skupina pro osoby ohrožené sociálním vyloučením

PS ZZ – pracovní skupina pro zdravotně znevýhodněné

ŘS KP – řídicí skupina komunitního plánování

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá oblastí komunitního plánování sociálních a navazujících služeb, ve které se autorka pohybuje již od roku 2009, v regionu Jablonec nad Nisou. Od roku 2011 na část úvazku pracuje přímo jako koordinátorka komunitního plánování. V rámci plánování sociálních služeb úzce spolupracuje se členy procesu komunitního plánování.

Komunitní plánování je fenoménem posledního období a jeho význam neustále stoupá. Stejně jako každý proces i proces komunitního plánování není rigidní, nemá pevně daná pravidla. Důležité je udržet jeho funkčnost a efektivitu pro plánování služeb v určitém regionu.

Proces komunitního plánování je zaměřen na zjišťování potřeb uživatelů a potencionálních uživatelů sociálních služeb a zajištění dostatečné sítě sociálních i navazujících služeb v daném regionu. Toto plánování zdůrazňuje potřeby a zdroje daného regionu. V procesu jsou zahrnuti zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé služeb, tzv. triáda.

Bakalářská práce se zaměří na poskytovatele sociálních služeb, kteří se méně i více aktivně do procesu zapojují a svými názory, zkušenostmi a znalostmi ovlivňují proces plánování a přispívají k nastavení sítě potřebných služeb pro občany. Jedná se o nezbytnou složku procesu. Bez jejich aktivní účasti by nebylo možné proces efektivně realizovat.

Zjišťování názoru poskytovatelů na proces není běžnou součástí plánování v ORP Jablonec nad Nisou. Cílem bakalářské práce je zmapovat názor poskytovatelů a navrhnout změny procesu, které zefektivní komunikaci s poskytovateli služeb a celý proces komunitního plánování. Tyto změny mohou motivovat poskytovatele i celou triádu k aktivnější účasti v procesu komunitního plánování.

Bakalářská práce je strukturována do dvou základních oblastí. Teoretická část popisuje proces komunitního plánování a problematiku sociálních služeb obecně a pro dané území. Praktická část práce interpretuje data vzešlá z analýzy dokumentů a dotazníkového šetření mezi poskytovateli.

1 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

Komunita je v odborné literatuře definována geografickou blízkostí osob a jejich vzájemnými vazbami. *„Komunita je tvořena lidmi, kteří žijí v jednom místě, mají mezi sebou různé sociální vazby a jsou citově vázáni k sobě navzájem, ale též k místu, kde žijí.“* (Materová 2004, s. 5)

„Lidé, kteří žijí v geograficky definované oblasti a mezi nimiž existují vzájemné sociální vazby (ve smyslu příbuzenství, přátelství a známosti v geografické oblasti a také ve smyslu účasti na aktivitách komunity a některých formách ekonomické směny, např. kupování zboží a služeb, práce pro místní zaměstnavatele apod.) a kteří jsou citově vázáni k sobě navzájem a k místu, kde žijí.“ (Matoušek 2003, s. 253) Na tyto tři aspekty vymezení komunity se odkazují také zahraniční autoři, kteří zdůrazňují identifikaci jedinců s danou komunitou, což je potvrzení definice Matouška i Materové. (Holtz, on-line)

Metoda komunitního plánování se používá při zpracování rozvojových materiálů z různých oblastí veřejného života. Tato metoda klade důraz na zapojení všech zúčastněných, dialog a výsledek podporovaný většinou. Důležitou resp. nezbytnou podmínkou komunitního plánování je tedy komunita, která má své potřeby a kde se nachází také zdroje (personální, finanční, informační atd.) na řešení těchto potřeb. (Vasková, Žežula 2002, s. 4) Tyto základní prvky metody uvádí shodně Materová, která komunitní plánování definuje jako metodu, kdy se pracuje s potřebami místních občanů a aktérů, kteří mohou tyto potřeby naplnit, a aktérů, kteří mají zdroje na naplnění těchto potřeb. (Materová 2004, s. 5)

Také Matoušek výše uvedené principy komunitního plánování potvrzuje svou definicí: *„metodu vycházející z principu participace na procesu rozhodování, která je využívána při rozhodování o místní a typové dostupnosti sociálních služeb, ale může jít i o jiné služby, v podstatě každý aspekt lidského života.“* (Matoušek 2013, s. 313)

Výsledkem komunitního plánování je systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným potřebám dané komunity, reaguje na místní odlišnosti, kdy nastavení systému není řízeno centrálně, a zajišťuje efektivní využití vynaložených finančních prostředků. (Vasková, Žežula 2002, s. 7).

Komunitní plánování se používá pro plánování různých oblastí veřejného života zejména ve Velké Británii¹, odkud byly převzaty první myšlenky do České republiky. První město, které začalo v České republice komunitně plánovat, bylo Ústí nad Labem. Od roku 1996 spolupracovalo s odborníky z Velké Británie, kteří mu pomohli nastartovat proces plánování. (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, M1, s. 7–8)

Ve stejné době začalo proces komunitního plánování aplikovat také Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci projektu *Podpora MPSV při reformě sociálních služeb*. Jedním z výstupů projektu je příručka se základními informacemi o procesu vydaná v roce 2004 *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, on-line)

Rozšíření této metody plánování, kterou začaly postupně využívat další obce, přinesl zákon o sociálních službách, který pro kraje uzákoňuje povinnost zpracovávat střednědobé plány rozvoje sociálních služeb a obcím zpracování plánu určuje jako nepovinnou činnost. (§ 94 zákona č. 108/2006 Sb.)

V mnoha krajích a obcích se komunitní plánování využívá jako hlavní metoda pro zpracování střednědobých plánů. Dle vlastní zkušenosti autorky některé obce udržují proces komunitního plánování spíše formálně a některé ho aktivně využívají jako hlavní metodu pro další postup v sociální oblasti.

1.1 Komunitní práce

S pojmem komunitní plánování úzce souvisí tzv. komunitní práce. Komunitní práce se řídí principy, ze kterých vzešlo komunitní plánování. Tento typ sociální práce vznikl a rozšířil se v 19. století v Anglii.

Cizojazyčné zdroje mluví o komunitní sociální práci, kdy se sociální pracovník při výkonu své profese musí zaměřit na využití omezených zdrojů prostředí a jejich využití ve prospěch klienta. Role sociálního pracovníka je v sestavení dobrého individuálního

¹ Anglosaská literatura určuje další přínos komunitního plánování, který nezmiňuje odborná literatura a metodiky českých zemí. Česká republika se až po roce 1989 znovu vracela od státních organizací k využití neziskového sektoru v sociální oblasti. Komunitní plánování je zmiňováno s ohledem na velmi aktivní lokální neziskové organizace, charity atd. (Midgley 2010, s. 172–174)

Dle autorky je v anglosaských zemích neziskový sektor více rozvinutý a plánování je zde pojímáno s ohledem na využití místního neziskového sektoru. Tedy neziskové organizace, které mají přístup k určení vývoje v dané lokalitě, budou s klienty v dané lokalitě také lépe pracovat a aktivněji participovat v dané oblasti.

plánu klienta, který využije místní zdroje. K tomu by měl sociální pracovník také zvládat minimalizovat napětí v komunitě. (Holtz, on-line)

Využití místních zdrojů v komunitě a práce s celou komunitou jsou nejdůležitějšími znaky komunitní práce také v definici Matouška. „*Komunitní práce je metoda směřující k vyvolání podporované změny v rámci místního společenství*“. (Matoušek 2013, s. 254).

Komunitní práce má několik znaků:

- 1) řeší problémy a navozuje změny v místním společenství,
- 2) vztahuje problémy jedinců, skupiny ke zdrojům dané komunity,
- 3) vede k přerozdělení zdrojů, odpovědnosti a kompetencí,
- 4) lidé mají větší možnosti ovlivnit, co se s nimi děje. (Matoušek 2013, s. 254)

Autorka se domnívá, že právě s ohledem na nové trendy v oblasti sociálních práce (individuální přístup ke klientovi) a na vzrůstající počet obcí, které zpracovávají plány v sociální oblasti, se komunitní práce s komunitním plánováním stávají významnými trendy.

Proces komunitní práce má obdobné etapy jako proces komunitního plánování služeb:

- 1) zjišťování a analýzy potřeb,
- 2) plánování,
- 3) realizace – implementace,
- 4) vyhodnocení – evaluace. (Matoušek 2013, s. 262)

V rámci komunity a komunitní práce je nutné poukázat na aspekt, kdy tři výše uvedené znaky komunity mohou komunitu vytvářet, ale také ji rozdělovat, a často je potřeba odborník, který bude s komunitou pracovat. (Holtz, on-line)

Tady je dle názoru autorky vymezena i pozice komunitního plánování, kdy musí být řízena diskuze o různých přáních a požadavcích jedinců a konfrontována se skutečnými možnostmi komunity.

1.2 Legislativa

Jak bylo uvedeno výše, komunitní plánování se ve velké míře objevuje v oblasti plánování sociálních služeb. I když obce nemusí (komunitně) plánovat sociální služby, legislativa jim určuje některé povinnosti.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích v § 35 vymezuje povinnosti obce: „*Do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce ...*” a „*Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů.*“

Konkrétnější informace k povinnostem obce v sociální oblasti určuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Obec

a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,

b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,

c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,

Další povinností obce týkající se plánování služeb je spolupráce s krajem:

e) spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích,

f) spolupracuje s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o kapacitě sociálních služeb, které jsou potřebné pro zajištění potřeb osob na území obce a spoluvytváří podmínky pro zajištění potřeb těchto osob.

(§ 94 zákona č. 108/2006 Sb.)

Všechny tyto povinnosti přispívají ke snaze obcí určitým způsobem efektivně plánovat sociální služby, i když legislativně není tato povinnost ukotvena. Autorka se domnívá, že menší obce nemusí použít proces komunitního plánování, protože potřeby a zdroje jsou představitelům obce zřejmé. Velké obce nemají tak podrobný přehled o svých občanech a musí jejich názory a potřeby získávat jiným způsobem. V celém procesu jsou obce (respektive jejich představitelé) označovány jako zadavatelé plánování v rámci tzv. triády.

1.3 Triáda

Proces komunitního plánování je založen na konsensu a kompromisu zúčastněných stran. Během celého procesu plánování se vede dialog, hledá se a vyjednává shoda mezi odlišnými stranami (účastníky), kteří do procesu vstupují s různou motivací a mají různé názory a cíle. (Metodiky pro plánování 2007, M2, s. 2) Materová dodává, že prvky triády jsou zastoupeny rovnoměrně, zdůrazňuje řídicí funkci triády v procesu. (Materová 2004, s. 5)

Publikace k plánování se dále shodují na důležitosti proškolení triády formou odborných školení a kurzů, které jí pomohou pochopit proces a jeho fungování.²

Ze zástupců triády se tvoří základní prvky organizační struktury plánování: pracovní skupiny a manažerský tým. Pracovní skupiny vznikají pro určitou cílovou skupinu a v jejich čele je manažer, který skupinu vede, koordinuje a iniciuje některé aktivity. Manažerský tým je tvořen manažery pracovních skupin, kteří spolupracují s politickou reprezentací a dalšími důležitými institucemi. Tým je považován za klíčovou část organizační struktury. Autoři odborné literatury shodně uvádí, že hlavními odpovědnostmi manažerského týmu jsou řízení procesu a tvorba plánu sociálních služeb.³

1.3.1 Zadavatelé

Zadavatelé mají odpovědnost za zajištění sociálních služeb ve městě. Jak bylo již popsáno výše, § 94 zákona o sociálních službách vymezuje povinnosti obce vůči občanům i vůči krajům v sociální oblasti. K naplnění těchto povinností pak některé využívají metodu komunitního plánování.

² Srov. Materová 2004, s. 5; Metodiky pro plánování, M2, s. 4-5. Krbcová Mašínová, Polesný 2008, M3, s. 7.

³ Srov. Pilát 2015, s. 92–93; Metodiky pro plánování, M2, s. 4; Materová 2004, s. 14–15.

Autoři odborné literatury shodně zdůrazňují potřebu zapojení odpovědného zadavatele (politika), který je garantem procesu. Jeho podpora procesu a ztotožnění se s procesem jsou nezbytné. (Průvodce procesem KP 2004, s. 8; Metodiky pro plánování 2007, M2, s. 3) Materová dodává, že zástupce zapojený v procesu plánování nemusí být přímo odpovědný politik. Může se jednat o jím určeného zástupce např. vedoucí odboru, který politika a také radu a zastupitelstvo informuje o průběhu procesu. (Materová 2004, s. 14)

Krbcová Mašíňová (2007, M1, s. 18) navíc zdůrazňuje práci se všemi politickými představiteli, kteří budou následně výstupy z procesu projednávat. Také Vasková a Žežula (2002, s. 7) označují politické představitele za důležitou součást procesu, protože to jsou oni, kdo určují směřování politiky v dané oblasti.

Jejich publikace dále upozorňuje na fakt, že zadavatelé se mění jako volení reprezentanti ve volebních cyklech. Je proto důležité, aby všechna podstatná rozhodnutí a dokumenty vzniklé v procesu schválilo zastupitelstvo obce. Schválení v zastupitelstvu dodá procesu a jednotlivým výstupům legitimitu a zdůrazní nezbytnost celého procesu. Zastupitelstvo obce by mělo v ideálním případě schválit usnesením již záměr plánovat služby komunitním způsobem. Takto přijaté usnesení je:

- a) projevem politické vůle v obci či kraji,
- b) potvrzením legitimacy procesu plánování,
- c) zárukou pro zapojení dalších účastníků. (Vasková, Žežula 2002, s. 9)

1.3.2 Poskytovatelé

Poskytovatelé sociálních služeb jsou nestátní neziskové organizace, organizace zřizované obcí, krajem, státem (Stát, kraje a obce jsou tedy zadavatelé a poskytovatelé současně.) nebo fyzická osoba. V praxi se v souladu s danými příručkami zapojují do plánování poskytovatelé sociálních služeb a také navazujících služeb na sociální oblast. Mezi poskytovatele se řadí v širším vymezení i zaměstnavatelé v regionu. (Krbcová Mašíňová, Polesný 2007, M1, s. 21)

Další autoři neuvádí, ze kterých oblastí je vhodné zapojit do procesu poskytovatele, ale dle autorky je vhodné dát příležitost všem organizacím, které vidí svou přítomnost v procesu jako potřebnou a přínosnou. Poskytovatelé se rozhodnou, zda se jich daná problematika týká a měli by dále v procesu setrvávat.

Poskytovatelé znají situaci v regionu týkající se jejich cílové skupiny. Mohou poskytnout důležité informace o potřebnosti a kapacitách služeb. Mohou nabídnout názory a řešení aktuálních situací. Mají zkušenosti s fungováním služeb a orientují se v celém systému. *„Dokážou popsat stávající poptávku i předpokládané trendy a obecně se v celé problematice dobře orientují. Jejich přínos je proto v tomto ohledu nenahraditelný.“* (Průvodce procesem KP 2004, s. 7)

Vasková a Žežula vyjmenovávají hlavní důvody, proč mají poskytovatelé zájem o proces komunitního plánování:

- a) možnost podílet se na systému sociálních a navazujících služeb v daném regionu,
- b) možnost prosadit své zájmy a cíle,
- c) možnost navázat spolupráci a získat nové kontakty,
- d) získat aktuální informace v oblasti sociálních služeb. (Vasková, Žežula 2002, s. 10)

Krbcová Mašínová dodává další motivaci pro poskytovatele, kterými jsou např. získání informací o tom, jak a kde začít s novou službou, navázání kontaktů s dalšími poskytovateli (viz Vasková, Žežula 2002, s. 10), nalézt rámec poskytování svých služeb, účast na neformálních strukturách atd. (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, M2, s. 11)

Pilát vedle výše popsaných důvodů doplňuje možnost být v katalogu sociálních služeb pro daný region. (Pilát 2015, s. 59) Tento důvod jiní autoři neuvádí, ale dle autorky byl zejména na začátku procesu důležitým důvodem pro zájem o účast v komunitním plánování.

Autorka se domnívá, že poskytovatelé jsou částí triády s velmi dobrými znalostmi týkající se situace uživatelů a potenciačních uživatelů v daném regionu, možnými zdroji a potenciačního rozvoje sociálních služeb, protože pracují každodenně s danou komunitou a přichází do styku s dalšími poskytovateli. Bez dobrého partnerství s poskytovateli služeb by byl tento typ plánování téměř nemožný.

1.3.3 Uživatelé

Třetí skupinou triády jsou uživatelé (osoby v nepříznivé sociální situaci), kteří potřebují a využívají sociální služby. Důležité je, aby uživatelé měli v procesu komunitního plánování stejnou váhu jako zadavatelé a poskytovatelé. (Vasková, Žežula 2002, s. 10)

Dle Vaskové a Žežuli mohou uživatelé v procesu, do kterého vstupují ze stejných důvodů jako poskytovatelé, dodat informace o potřebách v sociální oblasti a chybějících sociálních službách. (Vasková, Žežula 2002, s. 10) Další zdroj zdůrazňuje, že během diskuze mohou všichni zástupci triády objevit nové dosud nevyužívané zdroje pro uspokojování potřeb. Názor uživatelů je v procesu nepostradatelný, protože oni formují podobu sítě sociálních služeb, kterou budou využívat. (Průvodce procesem KP 2004, s. 7)

Klíčovou roli uživatelů v procesu vidí také Krbcová Mašínová: *„Je nutné si uvědomit, že naprostá většina cílů v komunitním plánu je právě pro uživatele, vychází z jejich potřeb a bez jejich informací je nemůžeme ani stavět.“* (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, M3, s. 7)

Autoři odborné literatury kladou důraz na uživatele. Ze shrnutí předchozí kapitoly a z vlastních poznatků autorky je patrné, že uživatelé nejsou v procesu v některých případech zapojeni tak, jaká je skutečná potřeba. Klíčovými partnery se stávají poskytovatelé, kteří na procesu participují a kteří mají také přehled o potřebách komunity. V případě, že by do procesu nebyli uživatelé zapojeni alespoň přes poskytovatele, mohly by vznikat neefektivní a nevyužité služby a na druhou stranu by mohly chybět služby zásadní.

1.3.4 Další subjekty

Za důležité partnery pro plánování v sociální oblasti jsou považovány i subjekty mimo sociální oblast: profesní organizace a komory, obchodní společnosti ze sféry školství a zdravotnictví a regionálního rozvoje atd. Vhodné je vybrat si partnery na základě dřívější kladně hodnocené spolupráce. *„Široce vytvářené horizontální partnerství může přinést nové, zpočátku zcela neočekávané zdroje.“* (Průvodce procesem KP 2004, s. 12)

1.3.5 Veřejnost

Mimo triády je nutné v průběhu celého procesu pracovat s veřejností. V otázce aktivní práce s veřejností se shoduje většina autorů odborné literatury. Z řad veřejnosti je možné získat aktivní zájemce do procesu. Zapojená veřejnost by měla mít dostatek informací a možnost ovlivnit některé fáze procesu. Tím, že veřejnost bude vědět o procesu, stanou se výstupy procesu legitimní a veřejnost snadněji přijme opatření, která vzešla z procesu, za své. Čím aktivněji bude veřejnost zapojena do hledání cílů a opatření, tím aktivněji je bude následně realizovat. (Metodiky pro plánování 2007, M2, s. 2–3)

Autoři zdůrazňují, že veřejnost by měla být do procesu zapojena již od začátku. Pro veřejnost se častým informováním stává celý proces transparentní. Když veřejnost ví, jak a proč byly cíle a opatření nastaveny, má zájem podílet se na jejich realizaci. (Průvodce procesem KP 2004, s. 10; Vasková, Žežula 2002, s. 10) Krbcová Mašíňová a Polesný (2008, M5, s. 37) navíc dodávají, že zapojování veřejnosti je pro proces nezbytné kvůli mapování potřeb a názorů potencionálních uživatelů.

1.4 Principy komunitního plánování

Jak bylo popsáno v předchozích kapitolách, princip komunitního plánování spočívá v řešení situací a problémů komunity na její úrovni. Zásadní jsou obyvatelé komunity, zdroje komunity a řešení na lokální úrovni.

Řada autorů metodik týkající se procesu pak uvádí principy, které musí celý proces splňovat. Níže popsané principy vychází z publikace *Krajská metodická příručka plánování sociálních služeb v Libereckém kraji*.⁴

Partnerství a spolupráce

V rámci tohoto principu se hovoří o zapojení a rovném přístupu všech aktérů proces. Oslovení s nabídkou na účast v procesu a následně zapojení musí být zástupci sociálních služeb a navazujících oblastí (školství, zdravotnictví, trh práce, bezpečnost) a také zástupci zdánlivě nesouvisejících oborů. Všichni aktéři musí mít vymezené role v procesu

⁴ LAUERMAN, J., BENEŠOVÁ, I. Krajská metodická příručka plánování sociálních služeb v Libereckém kraji. Praha: Vysoká škola regionálního rozvoje, s.r.o., 2010. ISBN 978-80-87174-01-2. Principy procesu byly popsány z této publikace, protože se jedná o metodiku/příručku vzešlou z místních specifik a pro místní potřeby plánování v Libereckém kraji.

a všichni si musí být v procesu rovni. Potřeby, názory a cíle všech aktérů budou hodnoceny a diskutovány jako rovné. Názor nikoho nesmí být potlačován.

Zapojení místního společenství

Protože komunitní plánování vychází z místní komunity, do celého procesu se zapojují místní občané. Místní občané znají potřeby a jsou si také vědomi zdrojů a omezení. Během celého procesu je komunita seznamována s průběžnými kroky. Rozvoj komunikace znamená důvěru místních obyvatel v celý proces a jeho výsledky.

Potřeby, priority a směry rozvoje jsou stanoveny lidmi, kteří v obci žijí

Plánování a rozvoj sociálních služeb jsou stanoveny dle zvyklostí dané komunity. Občané obce, regionu vědí nejlépe, jaké služby jsou v obci k dispozici a jaké služby chybí a byly by využívány. Potřeby, priority a směr vývoje sociálních služeb musí být stanoveny s ohledem na specifika místní komunity. Plánování musí být schopno reagovat na názory a doporučení občanů.

Průběh zpracování plánu je stejně důležitý jako jeho výstupy

Důležitým výstupem procesu plánování je komunitní plán. Za stejně důležitý je ovšem nutné považovat celý proces plánování. Spolupráce aktérů místní komunity zaručuje rychlou reakci na vzniklé potřeby v sociální oblasti. Vytvořením plánu proces nekončí, ale je nutné neustále udržovat kvalitní plánování, které bude schopno efektivně reagovat na vzniklé potřeby komunity.

Kompromis přání a možností

Během celého procesu komunitního plánování může docházet ke sporům a konfliktům, protože se na něm podílí řada aktérů s různými názory, cíli a očekáváním. Aktéři se snaží hájit své zájmy, ale ve většině případů dochází ke „střetu“ s názory a možnostmi druhých. Aktéři procesu musí být připraveni na to, že konečná řešení a cíle jsou výsledkem vyjednávání a společně nalezeného kompromisu.

Další principy

Další odborné publikace doplňují další podstatné principy procesu, které více specifikují výše uvedené: princip tirády, princip rovnosti, skutečné potřeby, kompetence účastníků, cyklické opakování, transparentnost (podle hesla Vše je veřejné), rovnost a odpovědnost,

přímá úměra (kvalita výstupů je úměrná kvalitě procesu). (Metodiky pro plánování 2007, s. 4).

Krbcová Mašínová dále vyjmenovává principy: být čestný, akceptovat různé vazby, postupy a omezení, být vizionářský a realistický, komunikovat, vytvářet neformální příležitosti, ověřovat, motivovat, kvalita ne kvantita, přiměřenost požadavků, přiměřeně diskutovat s experty, využít místní příklady dobré praxe, nastavit a souhlasit s pravidly a hranicemi, zahrnout všechny části komunity, využívat facilitátory, zaznamenávat a dokumentovat. (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, M1, s. 49–53)

Z uvedené odborné literatury vyplývá shoda autorů v hlavních principech procesu plánování s tím, že někteří autoři uvádí pouze hlavní a zásadní principy a jiní autoři tyto zásadní principy více rozepisují.

1.5 Hodnocení kvality procesu

Celý proces realizace komunitního plánování by měl splňovat určitá kritéria řídicí se danými principy, které byly popsány v předchozí kapitole.

Příručka *Kritéria kvality plánování sociálních služeb* vydaná v rámci projektu MPSV vyjmenovává níže uvedená kritéria. Kritéria byla sestavena na jednání odborníků pro oblast komunitního plánování, aby územní jednotky postupovaly dle příkladů dobré praxe. Daná kritéria mají obcím a krajům pomoci efektivně nastavit proces plánování. (Kritéria kvality plánování sociálních služeb, on-line)

- a) Legitimita: Celý proces musí být schválen místní samosprávou jako zadavatelem procesu. Samospráva schválí nastavení procesu, vytvoření komunitního plánu a následně musí odhlasovat přijetí výsledného dokumentu.
- b) Popis aktuální situace: Plánování musí vycházet z analýzy existujících zdrojů a potřeb v komunitě. Dobře provedená analýza je základem pro další plánování.
- c) Kvalifikace a kompetentnost: Celá triáda zapojená do procesu by měla mít kvalifikaci, znalosti a dovednosti potřebné pro plánování v sociální oblasti. Organizační struktura vymezí jasné kompetence účastníků a je zajištěno jejich potřebné vzdělávání a informování.

- d) Řízení procesu: Celý proces musí splňovat kritérium kompetentnosti. Každý z účastníků má všechny potřebné informace. Jsou jasně stanovena pravidla plánování a postupů a je nastavena organizační struktura.
- e) Zapojování: Do procesu musí být aktivně zapojena celá triáda, veřejnost a ostatní osoby, kterých se sociální oblast dotýká. Každý z účastníků procesu má všechny informace a může se zapojit do rozhodování. Pravidelně je informována také veřejnost.
- f) Plán rozvoje služeb/komunitní plán: Plán rozvoje služeb obsahuje všechny potřebné informace týkající se analýzy zdrojů a potřeb. Není v rozporu s národními a regionálními plány a postupy. V plánu je jasně oddělena oblast sociálních služeb od ostatních.
- g) Informovanost: Existuje vymezený postup, jak jsou informováni aktéři procesu o jednotlivých krocích. Stejně tak je kladen důraz na informování veřejnosti.
- h) Zvyšování kvality procesu: Toto kritérium vyplývá z cykličnosti procesu, kdy je po celou dobu postup plánování vyhodnocován a dochází k realizaci opatření, která zvyšují kvalitu plánování. (Kritéria kvality plánování sociálních služeb, on-line)

1.6 Fáze komunitního plánování

Literatura definuje tři hlavní fáze, kterými musí proces komunitního plánování projít, aby došlo ke splnění hlavního cíle, kvůli kterému se komunitně plánuje, aby byl vytvořen plán sociálních služeb.

Krbcová Mašínová a Polesný určují tyto fáze:

1.6.1 Přípravná fáze

Přípravná fáze zahrnuje zahájení práce v dané komunitě a přípravu prostředí. Nutné je, aby byla v dané obci poptávka po plánu a procesu, kterou projednají a schválí (legitimizují) politické kruhy. V této fázi se musí připravit prostředí pro plánování: organizační struktura, proškolení účastníků, zajištění odborných konzultací, zajistí se projekt na finanční prostředky na podporu procesu. Dále se do procesu přizvou zástupci celé triády. Ustanoví se řídicí skupina, do které budou zapojeni zástupci triády, určí se zpracovatel plánu a garant procesu. Celý tým se proškolí. (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, s. 13–14)

Materová (2004, s. 13) určuje jako prvotní část této fáze deklaraci města o zahájení celého procesu.

1.6.2 Zpracovatelská fáze

Proces zpracování komunitního plánu má několik postupných kroků. Nejprve dojde ke zmapování současného stavu, potřeb a zdrojů v sociální oblasti. V této chvíli se při mapování potřeb do procesu zapojuje i veřejnost.⁵

Následně je zpracována popisná (analytická) část plánu, která vychází ze zmapování současného stavu a zjištěných skutečností. Realizují se dotazníková a další šetření. Zpracuje se SWOT analýza. V této fázi dojde k zapojení veřejnosti. Dále je připravena návrhová část, která na základě zmapované skutečnosti a potřeb v souladu s regionálními a národními plány ze sociální oblasti stanoví jednotlivé cíle a opatření, návrhy řešení požadovaného stavu. Dokument se nechá projít připomínkováním členů komunitního plánování a veřejnosti. Nakonec se připomínky do dokumentu zapracují a v posledním kroku se nechá schválit orgány obce a tím se zajistí legitimita dokumentu. (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, s. 14)

1.6.3 Realizační fáze

Vytvořením plánu rozvoje sociálních služeb celý proces nekončí. V rámci realizační fáze dochází postupně k naplňování cílů a opatření. S plánem se pracuje a vyhodnocují se nastavené cíle a opatření. Dochází k tzv. monitoringu plánu. (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, s. 13–14)

Dle Materové (2004, s. 24–26) dochází teprve ve třetí fázi po vytvoření struktur KP a zjištění potřeb a zdrojů ke zpracování komunitního plánu. Principiálně se postup plánování neliší od Krbcové Mašínové, pouze je rozdílné označení třetí části plánování a třetí část začíná podle Materové dříve.

Metodiky pro plánování zdůrazňují cykličnost procesu. Komunitní plánování lze označit jako spirálu, kde se cyklicky opakují fáze a témata, dochází k vyhodnocování a opakování celého cyklu a opakování problémů, témat na nové úrovni. (Metodiky pro plánování

⁵ V tuto chvíli, v této fázi by měla být zapojena již veřejnost do celého procesu. (Materová 2004, s. 16 a Vasková, Žežula 2002, s. 10)

2007, s. 4) Také Materová (2004, s. 28) a Krbcová Mašínová a Polesný (2008, M9, s. 6) označují evaluaci plánu a plánování jako nepostradatelnou část procesu.

1.7 Komunitní plán

Hlavním výstupem procesu komunitního plánování je komunitní plán. Obce se k tomuto procesu kloní, i když ze zákona povinnost zpracovávat plán sociálních služeb nemají. Komunitní plán se liší od jiných plánů již zmíněnou prací s komunitou.

Na hlavních principech dokumentu vzešlého z procesu komunitního plánování se autoři shodují. Proces komunitního plánování je závislý na konsensu a spolupráci různých osob s různými zájmy. Jedná se o plán, který se nevytváří tzv. „od stolu“, ale v komunitě. Takto vzniklý plán v rámci komunity dokáže reagovat na potřeby a efektivně vynakládat s místními zdroji (lidské, finanční). (Krbcová Mašínová, Polesný 2008, s. 6–7)

Komunitní plán (plán rozvoje sociálních služeb) je výstupem zjišťování potřeb v daném regionu. V plánu jsou navrženy strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, které vychází ze zjištěných potřeb a analýzy existujících zdrojů. (Metodiky pro plánování 2007, OM, s. 5) Autoři odborné literatury se shodují na základních charakteristikách dokumentu, které vycházejí stejně jako celý proces z potřeb a zdrojů a dobré znalosti dané komunity.

Plán rozvoje sociálních služeb je dohodou celé triády a všech zúčastněných o sociálních službách v daném území a o jejich případném rozvoji a o prioritách v sociální oblasti, které budou řešeny přednostně. (Metodiky pro plánování 2007, M8, s. 2)

Struktura komunitních plánů se řídí dle doporučené struktury metodik plánování. Základním dělením dokumentu je analytická část a návrhová/implementační část.⁶

Analytická popisná část odpovídá na otázku: *Kde jsme?* (Metodiky pro plánování 2007, M7, s. 2). Tato část obsahuje detailnější analýzu zdrojů v oblasti sociálních i navazujících služeb (školství, zdravotnictví, pracovní příležitosti, volný čas, sousedská výpomoc atd.). Dále uvádí demografické a statistické údaje daného regionu, ze kterých lze předpokládat potřeby v sociální oblasti. S těmito údaji souvisí popis a analýza současných potřeb

⁶ Srov. Průvodce procesem KP 2004, s. 52; Metodiky pro plánování 2007, Lauerman 2010, s. 11.

a přání dané komunity. (Vasková, Žežula 2002, s. 7-8). Analytická část velmi často zahrnuje SWOT analýzu. (Metodiky pro plánování 2007, M7, s. 2).

Druhá popisná část odpovídá na otázky: *Kam chceme a Jak se tam dostaneme?* (Metodiky pro plánování 2007, M7, s. 2). V této části jsou uvedeny priority a cíle vývoje sociální oblasti. Jedná se o vizi toho, jak by měla ideálně daná obec v sociální oblasti za několik let vypadat. Na vizi navazují cíle a opatření, které určují jednotlivé kroky, které budou v rámci procesu řešeny, jejich finanční náročnost, zdroje financování a garanta plnění. (Metodiky pro plánování 2007, M7, s. 5–8).

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Metoda komunitního plánování, která byla popsána v předchozích kapitolách, se využívá zejména na zabezpečení dostatečné kapacity potřebných sociálních služeb v daném regionu. Celý proces plánování by měl směřovat k zajištění místní, typové, finanční, sociální, privátní, konkurenční a informační dostupnosti služeb. (Pilát 2015, s. 64–65)

Jedná se o služby, jejichž funkcí je uspokojování specifických potřeb určitých skupin obyvatel. Sociální služby znamenají v užším pojetí péči o zdravotně i sociálně znevýhodněné občany. Tyto služby jsou dané zákonem o sociálních službách. V širším pojetí se mezi sociální služby např. vzdělávání, bydlení, zdraví atd. Sociální služby jsou spolu se sociálními příjmy, věcnými dávkami a účelovými půjčkami nástrojem sociální politiky s konkrétním aplikačním charakterem. (Krebs 2007, s. 65–66)

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. v § 3 definuje: „*Pro účely tohoto zákona se rozumí sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“

Sociální služby se rozdělují na odborné sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Další dělení služeb je dle formy poskytování: terénní, ambulantní, pobytové. (§ 32–33 zákona č. 108/2006 Sb.) Jeden druh sociální služby může být poskytován ve více formách. Přesný popis služeb a možné formy poskytování jsou uvedeny v zákoně.

Služby mají různé cílové skupiny a vymezují věkové kategorie klientů, se kterými pracují. (Registr poskytovatelů sociálních služeb, on-line) Odborné sociální poradenství je poskytováno pro potřeby jednotlivých cílových skupin (např. senioři, rodiny s dětmi, zdravotně postižení atd.) ambulantní nebo terénní formou. (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb.)

Služby sociální péče (§ 38 zákona č. 108/2006 Sb.) pomáhají klientům se sníženou soběstačností s uplatněním v běžném životě a pohybem v sociálním prostředí. Do těchto služeb patří služby terénní (např. pečovatelská, osobní asistence, podpora samostatného bydlení), služby ambulantní (např. odlehčovací služby, denní stacionáře) a služby pobytové (např. chráněné bydlení, domov pro seniory, domov se zvláštním režimem). (§ 38–52 zákona č. 108/2006 Sb.)

Služby sociální prevence mají za cíl zabránit sociálním vyloučení osob, které jsou ohrožené svou sociální situací, životními návyky, prostředím a způsobem života. (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb.) Do služeb prevence patří služby terénní (např. terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi), ambulantní (např. kontaktní centrum, nízkoprahové denní centrum) a pobytové (např. azylové domy, domy na půl cesty, služby následné péče). (§ 53–70 zákona č. 108/2006 Sb.)

Zákon vymezuje, které ze služeb jsou poskytovány bezplatně a které jsou úhradové. Maximální možnou částku, kterou mohou organizace za poskytnutí dané služby od klienta požadovat, určuje vyhláška č. 505/2006 Sb. Poskytnutí sociální služby musí být zabezpečeno smlouvou s klientem, která může mít písemnou i ústní podobu. (§ 90–91 zákona č. 108/2006 Sb.)

Kvalita sociální služby, její poskytování, zázemí atd. se musí řídit standardy kvality. Kvalita služeb je pak zajištěna kontrolami, které hodnotí poskytování služby v souladu se standardy. (Standardy kvality sociálních služeb, on-line)

V procesu komunitního plánování se v počátcích jednalo o rozvoj stávajících služeb a doplnění chybějících služeb. Autoři nových publikací již také zaznamenávají skutečnost, že během procesu komunitního plánování se může dojít k závěru, že některé z existujících služeb neodpovídají zjištěným potřebám a finanční prostředky, které jsou na ně vynakládány, nejsou vynakládány efektivně. Může se jednat o služby s malým počtem uživatelů, neúměrně vysokými náklady, malou poptávkou ze strany klientů atd. Pak by mělo dojít k rušení, omezení této služby. Rušení a omezování patří mezi nepopulární opatření a nikdo si je nechce v rámci procesu vzít na zodpovědnost. Mnohem

snadnější je vytváření nových služeb, které zaplní bílá místa v regionu. (Pilát 2015, s. 124–125)

Dle názoru autorky a poznatků z praxe je tak patrné, že dříve rozrůstající se počet poskytovatelů sociálních služeb dosáhl svých limitů kvůli omezeným finančním prostředkům státu, samosprávných celků i uživatelů. V komunitním plánování se tedy již nehovoří pouze o rozvoji služeb, ale jedná se o nastavení optimálního počtu potřebných služeb pro klienty daného území.

V souvislosti s pojmy plánování a sociální služby se nyní objevují další pojmy, se kterými dříve sepsaná literatura a metodiky nepracují: síťování sociálních služeb, základní a minimální síť sociálních služeb, optimalizace sociálních služeb atd. Zákon o sociálních službách v § 95 vymezuje jako další z povinností kraje, určit síť sociálních služeb: *„síť sociálních služeb souhrn sociálních služeb, které v dostatečné kapacitě, náležitě kvalitě a s odpovídající místní dostupností napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob na území kraje a které jsou v souladu se zjištěnými potřebami osob na území kraje a dostupnými finančními a jinými zdroji; síť sociálních služeb je součástí střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje.“* (§ 3 zákona č. 108/2006 Sb.)

Obce musí v tomto případě s kraji spolupracovat. Zatímco dříve vydané metodiky a informace k procesu komunitního plánování o síťování služeb nemluví, noví autoři již na tuto skutečnost jako zásadní v procesu plánování upozorňují. (Pilát 2015, s. 39–40)

Dříve publikovaná literatura hovoří o síti služeb, ale nemluví o významu souvisejícím s financováním. (Metodiky pro plánování 2007, OM, s. 2) Na základní síť v krajích navazuje financování. Některé kraje mají podmínku k zařazení služby do sítě aktivní účast poskytovatele v procesu komunitního plánování. (Pilát 2015, s. 38–42)

Liberecký kraj nastavil pro své potřeby spolupráci formou komunitního plánování, které všechny obce včetně Jablonce nad Nisou určitým způsobem realizují.

3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ V JABLONCI NAD NISOU

Správní obvod Jablonec nad Nisou je tvořen 11 obcemi, z nichž je pouze statutární město Jablonec obec třetího typu (obec s rozšířenou působností). Ve svém správním obvodu má za povinnost vykonávat některé úkony v přenesené působnosti v oblasti státní správy (např. vykonává sociální práci). Jablonec nad Nisou má 45 tisíc obyvatel. Dalších deset

obcí na území ORP jsou obce prvního typu a nemají na obecních úřadech sociální pracovníky, tudíž nevykonávají sociální práci. Až na dvě výjimky nejsou obce zřizovatelem sociální služby. (Registr poskytovatelů sociálních služeb, on-line)

Celkem žije v těchto obcích ORP Jablonec nad Nisou 10 tisíc obyvatel. Se svou rozlohou 142 km² patří správní obvod k nejmenším v Libereckém kraji. Jablonec nad Nisou je přirozeným centrem oblasti a většina služeb je kumulována právě v Jablonci nad Nisou, kam je dobré dopravní spojení ze všech dalších obcí. (Charakteristika správního obvodu obce s rozšířenou působností JABLONEC NAD NISOU, on-line)

Z výše uvedeného popisu a z praxe se autorka domnívá, že s ohledem na charakteristiku území je proces komunitního plánování zastřešený Jabloncem nad Nisou pro celé ORP dostačující.

3.1 Vývoj procesu

V Jablonci nad Nisou byly první kroky v procesu komunitního plánování podniknuty v roce 2004, kdy byla svolána první informativní schůzka. V roce 2005 schválila rada města usnesením č. 42/2005 záměr realizovat proces komunitního plánování. (1. komunitní plán rozvoje sociálních služeb města Jablonec nad Nisou, on-line)

Samotný proces plánování byl zahájen až v roce 2008, kdy městský úřad zaměstnal koordinátora komunitního plánování, jehož úkolem bylo zahájit a nastavit celý proces a vytvořit pro město komunitní plán. (1. komunitní plán rozvoje sociálních služeb města Jablonec nad Nisou, on-line)

Koordinátorka komunitního plánování v souladu s metodikou vytvořila organizační strukturu procesu. Byly ustanoveny čtyři pracovní skupiny (pro zdravotně znevýhodněné, pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, pro rodinu, děti a mládež a pro seniory), které řeší problematiku jednotlivých cílových skupin, a řídicí skupina, která celý proces zastřešuje a projednává zásadní opatření. První komunitní plán s platností od roku 2009 do roku 2011 byl schválen zastupitelstvem města 20. listopadu 2008. (1. komunitní plán rozvoje sociálních služeb města Jablonec nad Nisou, on-line)

Od začátku procesu do roku 2009 plánovalo pouze město Jablonec nad Nisou. V letech 2009 až 2011 byl realizován individuální projekt Libereckého kraje (IP 2 – Podpora střednědobého plánování a rozvoje kvality sítě sociálních služeb v Libereckém kraji),

který měl za cíl zapojit do procesu plánování celý region. Pro potřeby plánování použil poprvé územní jednotky obce s rozšířenou působností (ORP), které v mnohých případech plánují i v současném období. (IP 2 – Podpora střednědobého plánování a rozvoje kvality sítě sociálních služeb v Libereckém kraji, on-line)

V projektu IP pracovali na obecních úřadech obcí ORP odborní koordinátoři, kteří měli v rámci své pracovní náplně zapojit do procesu komunitního plánování všechny obce daného ORP. Projekt vycházel z předpokladu, že obce musí určitým způsobem realizovat některé kroky v procesu plánování služeb a kraj musí s obcemi na plánování spolupracovat. (Lauerman 2010, s. 15)

V rámci projektu byly osloveny všechny obce ORP Jablonec nad Nisou. Do přípravy 2. komunitního plánu se obce vyjma obce Maršovice zapojily. Obec Maršovice přistoupila do procesu v průběhu zpracovávání 3. komunitního plánu. V současné době již komunitně plánují všechny obce na území ORP. Aby se stal proces plánování legitimní, došlo ke schválení přistoupení k procesu v zastupitelstvech všech obcí. (2. KOMUNITNÍ PLÁN SOCIÁLNÍCH A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB JABLONECKA na období 2012–2015, on-line)

V období realizace individuálního projektu Libereckého kraje byl vytvořen 2. KOMUNITNÍ PLÁN SOCIÁLNÍCH A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB JABLONECKA na období 2012–2015. Plán vyhodnotil první plánovací období a stanovil cíle, opatření a priority na další období. I ve 2. plánu byla zahrnuty oblasti sociálních i souvisejících služeb. (2. KOMUNITNÍ PLÁN SOCIÁLNÍCH A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB JABLONECKA na období 2012–2015, on-line) Stejný postup se opakoval při tvorbě 3. komunitního plánu. (3. KOMUNITNÍ PLÁN sociálních a souvisejících služeb Jablonecka na období 2016–2019, on-line)

3.2 Organizační struktura

Již v roce 2008 byla vytvořena v souladu s metodikami procesu organizační struktura, která funguje i v současném plánovacím období.

Hlavními prvky jsou pracovní skupiny pro rodinu, děti a mládež, pro seniory, pro zdravotně znevýhodněné a pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Pracovní skupiny diskutují jednotlivá opatření v oblasti týkající se jejich cílové skupiny. Analyzují situaci a stanovují možná opatření pro zlepšení situace na daném místě v oblastech sociálních

terénních, ambulantních a pobytových služeb a také v oblastech navazujících (např. školství, bydlení, volný čas atd.).

Hlavním prvkem v procesu komunitního plánování je Řídící skupina. *„Řídící skupina je nejvyšším orgánem komunitního plánování. Skládá se z představitelů statutárního města Jablonec nad Nisou, koordinátora komunitního plánování, zástupců I. obcí, manažerů pracovních skupin, zástupců komise humanitní a sociální péče a dalších odborníků. Členy Řídící skupiny jmenuje a odvolává rada města. Řídící skupina je poradním orgánem komise humanitní a sociální péče rady města.“* (Organizační struktura KP, on-line)

Důležité dokumenty, výstupy jsou po schválení na všech úrovních předkládány do rady, zastupitelstva města. Usnesení rady města, zastupitelstva dodává celému procesu legitimitu.

„Řídící skupina je poradním orgánem Komise humanitní a sociální péče rady města. Schválené zásadní koncepční materiály jsou předkládány k projednání komisi humanitní a sociální péče a dále radě města nebo zastupitelstvu města:

- *jednací řády, organizační struktura (RM)*
- *komunitní plán (ZM)*
- *akční plán včetně Základní sítě sociálních služeb ORP (ZM)*
- *dokumenty a materiály k dotačnímu řízení z rozpočtu SMJN na podporu sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (ZM).“*
(Organizační struktura KP, on-line)

3.3 Triáda

Struktura komunitního plánování na Jablonecku zahrnuje celou triádu. Organizační struktura je schválena radou města, která také schvaluje členy řídicí skupiny jako nejvyššího orgánu komunitního plánování.

3.3.1 Zadavatelé

Členem řídicí skupiny je náměstek primátora pro oblast humanitní a sociální a případně další zástupce politických stran dle aktuálně zvoleného zastupitelstva. Zadavatele dalších obcí ORP zastupuje poskytovatel sociální služby z Rychnova u Jablonce nad Nisou.

Poskytovatel přenáší důležité informace na starostu své obce a je také vnímán jako zástupce poskytovatelů služeb na malých obcích.

Další článek zapojení zadavatelů je komise humanitní a sociální péče rady města, která je složena ze zástupců politických stran (v některých případech zastupitelů) a předjedinává materiály pro radu města. Zástupce komise musí být členem řídicí skupiny. (Organizační struktura KP, on-line) S důležitými věcmi, které se projednávají v komunitním plánování, je zástupce komise seznámen od počátku a může tak informovat na jednání volitelných orgánů obce o průběhu procesu, cílech a opatřeních.

3.3.2 Poskytovatelé

Poskytovatelé sociálních i navazujících služeb jsou zapojeni v pracovních skupinách a také v řídicí skupině. Jedná se o poskytovatele sociálních služeb pro všechny cílové skupiny: rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, senioři, zdravotně znevýhodnění, osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby z rizikových lokalit, mládež, osoby bez domova, osoby závislé na návykových látkách atd.

Jsou to poskytovatelé sociálních služeb z neziskového sektoru (obecně prospěšné společnosti, zapsané spolky, zapsané ústavy, církevní organizace), příspěvkové organizace kraje a obcí a také příspěvková organizace hlavního města Prahy, která poskytuje pobytové a ambulantní služby pro osoby zdravotně znevýhodněné na území ORP.

Do procesu se dále aktivně zapojují poskytovatelé navazujících služeb. Jedná se o zástupce městské policie, oddělení školství a sociálně právní ochrany dětí magistrátu města, zástupce mateřských center a volnočasových aktivit pro děti a mládež ve skupině pro rodinu, děti a mládež, zástupce seniorských klubů a Českého červeného kříže ve skupině pro seniory, zástupce spolků a klubů pro zdravotně znevýhodněné ve skupině pro zdravotně znevýhodněné, zástupce probační a mediační služby ve skupině pro osoby ohrožené sociálním vyloučením.

3.3.3 Uživatelé

Uživatelé jsou v procesu zastoupeni v menší míře. Jejich potřeby je možné vnímat přes poskytovatele sociálních služeb. Své zastoupení mají v pracovní skupině pro seniory,

v pracovní skupině pro zdravotně znevýhodněné a v pracovní skupině pro rodinu, děti a mládež, kde se ovšem jedná spíše o uživatele navazujících služeb.

Uživatelé a potencionální uživatelé (veřejnost) jsou o procesu a možnosti zapojení do něj pravidelně informováni ovšem bez větší odezvy.

Informace získávají zejména o činnosti pracovních skupin a nabídce služeb pravidelně v Jabloneckém měsíčníku. Před schválením mají možnost připomínkovat komunitní plán.

3.4 Komunitní plán

Nejdůležitějším výstupem celého procesu komunitního plánování Jablonecka je dokument týkající se sociální oblasti: komunitní plán rozvoje sociálních služeb.

Dokument je tvořen dvěma základními celky: analytickou částí a návrhovou částí. Analytická část popisuje daný stav lokality z hlediska statistických a demografických údajů, sociální oblast včetně existujících sociálních služeb a aktuálních potřeb, zahrnuje informaci o finančních zdrojích. SWOT analýzy a vize, kam by se měla sociální oblast posunout, propojí analytickou část s částí návrhovou. Návrhová část obsahuje konkrétní cíle a opatření, které musí být realizovány, aby byly uspokojeny potřeby komunity a postupně naplněna vize pro sociální oblast. U jednotlivých opatření uveden konkrétní popis, jak by mělo být postupováno, dále garant, který bude opatření naplňovat, konkrétní finanční částka, která je potřeba pro jeho naplnění (zajištění služby v potřebné kapacitě). (3. KOMUNITNÍ PLÁN sociálních a souvisejících služeb Jablonecka na období 2016-2019, on-line)

Komunitní plán je v souladu s organizační strukturou a metodikou procesu schvalován zastupitelstvem města. První plán platil pouze pro město Jablonec nad Nisou. Druhý a třetí plán byly zpracovány za celé ORP Jablonec nad Nisou a schvalovala ho zastupitelstva všech obcí.

V současné době má celé ORP Jablonec nad Nisou zpracovaný 3. komunitní plán. 3. komunitní plán stejně jako oba předchozí dokumenty pracuje i s navazujícím službami a zabývá se problematikou bydlení, školství, navazujících a volnočasových aktivit, které přispívají k předcházení sociálnímu vyloučení různých cílových skupin potřebných klientů. (3. KOMUNITNÍ PLÁN sociálních a souvisejících služeb Jablonecka na období 2016–2019, on-line)

Každoročně je zpracován Akční plán, který stanovuje priority a případný rozvoj v oblasti sociálních a navazujících služeb na příslušný rok a určuje Základní síť sociálních služeb pro ORP Jablonec nad Nisou. (Akční plán na rok 2016, on-line)

Se zajištěním sociálních služeb na území obcí úzce souvisí spolupráce s Libereckým krajem. V souvislosti s přechodem financování sociálních služeb ze státu (MPSV) na kraje (krajské úřady) došlo k navázání užší spolupráce obcí a kraje (obecních a krajských úřadů). Liberecký kraj dle zákona o sociálních službách zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Důležitou (dle názoru autorky nejdůležitější) součástí dokumentu je Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje na příslušný rok. Zejména v této oblasti je požadována od obcí spolupráce, aby se síť každoročně aktualizovala dle aktuálních potřeb komunity. Právě zařazením do krajské sítě mají organizace poskytující sociální služby zaručenou dotaci (ovšem bez konkrétní výše) na provoz. Liberecký kraj požaduje v případě vzniku nové služby vyjádření obce k této službě, na jehož základě službu zařadí do krajské sítě pro další období. V tomto okamžiku se stává komunitní plánování důležitým procesem. Obce určují, které služby budou v krajské síti a jsou oprávněnými žadateli o dotaci. (Základní síť sociálních služeb LK, on-line)

4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V REGIONU⁷

Na území ORP Jablonec nad Nisou působí poskytovatelé sociálních služeb, kteří nabízejí služby klientům všech cílových skupin. Další služby jsou buď k dispozici v Liberci, nebo za klienty v Jablonci dojíždí. Jedná se zejména o specializované služby, které nabízejí v regionu pouze jeden poskytovatel. (zpracováno dle: Registr poskytovatelů sociálních služeb, on-line a 3. KOMUNITNÍ PLÁN sociálních a souvisejících služeb Jablonecka na období 2016–2019, on-line)

Sociální poradenství poskytují čtyři poradny zaměřené na zdravotně znevýhodněné, rodiny s dětmi, osoby v krizi, klienty se závislostmi přímo v Jablonci nad Nisou.

Terénní služby péče zastupují na území ORP čtyři pečovatelské služby (dvě ve městě, dvě ve vedlejších obcích), dvě osobní asistence. Významným poskytovatelem pečovatelské a odlehčovací služby je příspěvková organizace Jablonec nad Nisou. Klienti

⁷ Viz příloha č. 2.

mohou využít také tísňovou péči, podporu samostatného bydlení. Ve městě jsou dále nabízeny sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny a sociální rehabilitace.

Z ambulantních služeb jsou občanům dostupné služby dvou center denních služeb (jedno pro seniory, druhé pro osoby se zdravotním postižením). Pobytové služby péče klienti využívají na území města v podobě jednoho domova pro osoby se zdravotním postižením, dvou domovů pro seniory a dvou domovů se zvláštním režimem, jedné odlehčovací služby. V městské nemocnici je poskytována pobytová sociální služba ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče.

Služby prevence ve městě zastupují organizace nabízející ranou péči a sociální aktivizační službu pro rodiny s dětmi a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Klienti mají možnost využít dvě tlumočnické služby. Služby pro klienty se závislostmi zastupují kontaktní centrum, terénní program, odborné sociální poradenství, služby následné péče, terapeutická komunita. Některé ze služeb pro závislé klienty jsou celokrajské na území ORP Liberec. V oblasti je významný poskytovatel preventivních terénních, ambulantních i pobytových služeb pro osoby bez přístřeší a osoby v rizikových lokalitách.

5 PRAKTICKÁ ČÁST

5.1 Cíl a předpoklady bakalářské práce

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na proces komunitního plánování z pohledu poskytovatelů sociálních služeb, kteří, jak bylo uvedeno v teoretické části práce, tvoří jednu z částí triády v procesu a pro proces jsou nenahraditelní.

Cílem je získat jejich názor na vlastní proces a zjistit jejich motivaci na účast v procesu. Získané poznatky mohou být dále použity při zefektivnění procesu.

5.2 Výzkumné otázky

Na základě studia odborné literatury a dalších zdrojů a na základě poznatků autorky z praxe byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

- Jaký je nejčastější důvod respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) pro účast v procesu komunitního plánování?
- Kolik procent respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) se účastní procesu z důvodu zvýšení své informovanosti?
- Kolik procent respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) navrhuje změny v intenzitě setkávání pracovních skupin?
- Jaká je dle respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) nejslabší stránka procesu komunitního plánování?
- Jak hodnotí respondenti (poskytovatelé sociálních služeb) přínos procesu komunitního plánování?

5.3 Metodologie výzkumu

Vzhledem k vlastní znalosti autorky dané problematiky a praktických zkušeností s ní byla využita kvantitativní metoda získání dat.

Kvantitativní metoda používá dedukci pro získání informací. To znamená, že se na základě studia teorie a již získaných poznatků vytvoří hypotézy, které se následně testují. (Disman 2004, s. 77) Pro potřeby bakalářské práce byly použity výzkumné otázky.

Pro získání informací byla nejprve využita analýza dokumentů (zápisů z pravidelných jednání pracovních skupin komunitního plánování od roku 2008), kdy bylo na území města prakticky zahájeno komunitní plánování.

Analýza dokumentů slouží k získání údajů z primárních i sekundárních dokumentů. K výhodám této techniky sběru dat patří zejména velmi malá možnost zkreslení dat výzkumníkem. Jedná se o relativně levnou a také méně časově náročnou techniku. Nevýhodami techniky jsou nedochování potřebných dokumentů a také možnost neporozumění a nečitelnost informací. (Disman 2004, s. 124, 167–174)

Hlavní část výzkumu tvořil dotazník pro poskytovatele sociálních služeb, kteří jsou členy pracovních skupin komunitního plánování Jablonecka. Při plánování praktické části bylo zvažováno použití techniky rozhovoru nebo dotazníku.

Odborná literatura, která vzájemně hodnotí obě techniky, poukazuje na vyšší časovou a technickou náročnost rozhovoru, ale velmi kladně hodnotí vysoké procento úspěšně dokončených rozhovorů a menší nároky na iniciativu respondentů. Dotazník je naopak efektivní technika při získání velkého počtu odpovědí za nižší náklady. Negativně jsou hodnoceny menší návratnost dotazníků, nároky na ochotu respondentů. (Disman, 2004, s. 141)

Autorka se při výběru techniky zaměřila zejména na kritérium anonymity, které je dle Dismana jedním z hlavních pozitiv dotazníku.

5.4 Výzkumný vzorek a sběr dat

Analýza dokumentů

V první fázi byla provedena analýza dokumentů. Jednalo se o zápisy z jednání pracovních skupin od roku 2008, kdy byl proces komunitního plánování zahájen, až do roku 2016. Analýza probíhala v období od listopadu do prosince 2016.

Analýza zápisů z jednání hodnotila zájem poskytovatelů sociálních služeb o proces komunitního plánování jejich účastí a iniciativou během jednání. Analýza se zaměřila na čestnost jednání pracovních skupin, na účast členů pracovních skupin na jednání. V rámci analýzy byla popsána také aktivita členů na vlastním jednání a diskutovaná témata.

Dotazníkové šetření

Cílovou skupinu výzkumu a dotazníkového šetření tvořili poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou účastníky komunitního plánování Jablonecka.

Byl proveden záměrný výběr respondentů a oslovena byla celá cílová skupina. Podmínky, kterou museli respondenti splňovat, vycházely z výše uvedeného:

- 1) zástupce poskytovatele registrované sociální služby,
- 2) člen nejméně jedné pracovní skupiny komunitního plánování Jablonecka.

Cílovou skupinou výzkumu bylo celkem 43 osob z 24 organizací, protože některé organizace mají v procesu více zástupců, kteří se v procesu střídají nebo chodí do různých pracovních skupin. Organizace poskytující sociální služby jsou zastoupeny sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách, případně řediteli nebo předsedy organizace. Vzhledem k pracovnímu styku autorky s cílovou skupinou výzkumu byla zvolena technika dotazníků, která zaručuje anonymitu.

Dotazníkové šetření probíhalo prostřednictvím dotazníkového systému. Respondentům byl zaslán email s odkazem na vytvořený dotazník. Po vyplnění dotazníku byly výstupy zpracovány anonymně.

Dotazníkové šetření probíhalo v lednu až únoru 2017. Před koncem lhůty určené k vyplnění dotazníku byli respondenti upozorněni na končící termín šetření.

Celkem bylo zodpovězeno 31 dotazníků z oslovených 43 respondentů, což činí návratnost 72 %. Autorka předpokládá vysokou návratnost vzhledem k jejímu přímému zapojení v procesu plánování.

Po ukončení lhůty k vyplnění dotazníku byly vyplněny ještě dva dotazníky, ale vzhledem k organizaci výzkumu a časovému harmonogramu nebyly tyto odpovědi do výsledků zpracovány.

Dotazník obsahoval mimo identifikačních údajů uzavřené nebo polouzavřené otázky. Po sběru dotazníků byla získaná data statisticky zpracována.

5.5 Interpretace dat

Data získaná z analýzy dokumentů a dotazníkového šetření byla dále interpretována. Interpretace dat proběhla v souladu s výzkumným cílem a výzkumnými otázkami stanovenými v práci.

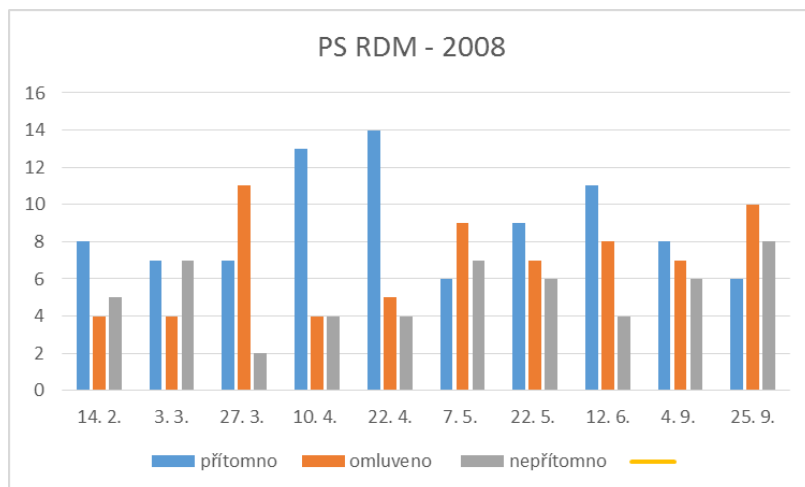
5.5.1 Analýza dokumentů

Informace týkající se poskytovatelů sociálních služeb v procesu komunitního plánování byly získány ze zápisů pravidelných jednání pracovních skupin komunitního plánování v celém období komunitního plánování. Byla hodnocena četnost pracovních jednání, účast zástupců organizací na jednáních a zapojení poskytovatelů služeb do plánování a řešení opatření.

Nejprve bylo zhodnoceno období tvorby 1. komunitního plánu a první rok jeho realizace (období 2008 až 2009). V tomto období probíhala jednání všech čtyř pracovních skupin (pracovní skupina pro seniory, pracovní skupina pro zdravotně znevýhodněné, pracovní skupina pro rodinu, děti a mládež a pracovní skupina pro osoby ohrožené sociálním vyloučením) každý měsíc. V prvním roce byla jednání dle potřeby svolána někdy také vícekrát za měsíc.

V průměru se každé pracovní skupiny účastnilo cca 15 členů vyjma skupiny pro rodinu, děti a mládež. Omluveno z jednání bylo velké významné množství členů mimo pracovní skupinu pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Samotný počet členů pracovních skupin byl zejména v počátečním období vysoký. Již v tomto období bylo nastaveno, že

se pracovní schůzky nebudou konat v době letních prázdnin, pokud to nebude nezbytně nutné.



Graf 1: Účast na jednání členů PS RDM, 2008

Protože se jednalo o nastavení procesu komunitního plánování, proškolení všech účastníků, je ze zápisů pracovních skupin zřejmé, že hlavní roli na jednání plnila koordinátorka komunitního plánování, která předávala důležité informace a řídila celý proces. Členové pracovní skupiny měli pouze dílčí doplnění týkající se upřesnění informací a následně doplnění a připomínky ke vznikajícím materiálům, zejména komunitního plánu.

Jedním z dalších důležitých výstupů z těchto schůzek byla informace, že členové pracovní skupiny (poskytovatelé služeb, zástupci zadavatele i uživatelé) chtějí v této počáteční fázi zejména zlepšit vzájemnou informovanost a komunikaci mezi sebou navzájem a směrem k městu.

Po vytvoření komunitního plánu se skupiny více stabilizovaly. Účastníci jednání pracovních skupin se začali zabývat svými záležitostmi a začali řešit oblasti, které je více zajímali.

V tomto období se začali také profilovat jednotliví účastníci pracovních skupin, protože někteří se účastnili diskuze aktivně a také přinášeli na jednání svá témata, další se účastnili pouze pasivně.

V dalším období 2010 až 2011 se pracovní skupiny dle zápisů konaly nejdříve v pravidelných intervalech. V roce 2010 došlo ke změnám na pozici koordinátora

plánování a pracovní schůzky byly realizovány s určitými mezerami, kdy nebyla funkce obsazena.

V druhé polovině roku 2011 došlo ke tvorbě 2. komunitního plánu. Členové pracovních skupin se více účastnili jednání a také probíhala větší diskuze a zapojovalo se do ní více členů skupin.

Ze zápisů z jednání lze konstatovat, že někteří členové skupiny (někteří poskytovatelé sociálních služeb) měli o plánování menší a někteří větší zájem. Dále vyplývá, že nelze hodnotit zástupce poskytovatelů sociálních služeb odděleně od dalších členů pracovních skupin.

V období 2012 až 2014 byl realizován 2. komunitní plán. Pracovní skupiny se scházely pravidelně v měsíčním intervalu. Diskuze byla přizpůsobena aktuálním otázkám, problémům a jejich řešení. Nadále byl patrný trend, kdy se zástupci některých organizací aktivněji účastnili diskuze. Velká část členů pracovních skupin byla dle zápisů pasivní na většině jednání.

Je zřejmé, že nejvíce diskutovány byly otázky týkající se problematiky financování sociálních služeb, zajištění chybějících služeb, zajištění spolupráce mezi poskytovateli služeb a několikrát bylo poukazováno na malou provázanost procesu s politickými představiteli města. Na jednání se do popředí dostávaly informace z Krajského úřadu Libereckého kraje, který začal více určovat směr v plánování a financování služeb.

V roce 2015 byl tvořen 3. komunitní plán. Účast na jednáních pracovních skupin byla ovšem menší, než když se tvořil 1. komunitní plán. Do diskuze také vstupovalo méně členů pracovní skupiny.

V roce 2016 začala realizace 3. komunitní plán. Potřebnost jednání pracovních skupin byla menší než v předchozím období a skupiny jednaly zpravidla jednou za měsíc až jednou za dva měsíce. I nadále se největší zájem týkal témat financování služeb, spolupráce s krajským úřadem. Několikrát bylo diskutováno téma aktivní zapojení menších obcí do procesu a jejich podíl na spolufinancování sociálních služeb.

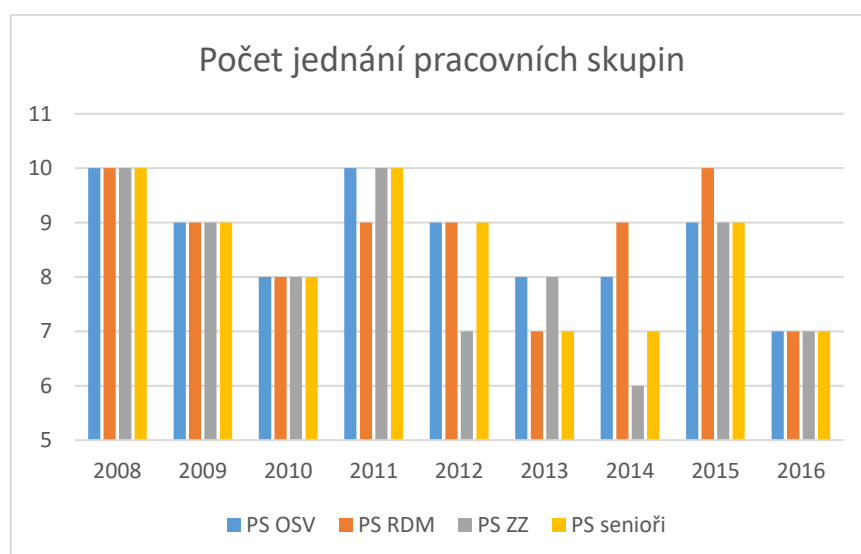
Ze zápisů dále vyplývá, že pozornost poskytovatelů se ještě více obrátila směrem ke krajskému úřadu, který z procesu plánování z jednotlivých obcí sbírá informace o potřebnosti služeb a je garantem sítě služeb a s tím souvisejícího financování služeb.

Podle zápisů si zástupci poskytovatelů uvědomují v tomto období, že každý nový poskytovatel se stává příjemcem dotace, kde jsou omezené finanční prostředky. Pracovní skupiny více projednávají případného nového poskytovatele sociálních služeb na území obce. Je patrný posun od „nadšeného“ rozvoje sociálních služeb k opatrnějšímu přístupu k novým sociálním službám.

Na jednáních se přednostně řeší oblast registrovaných sociálních služeb a až následně se diskutují navazující oblasti. Obecně lze říci, že nadále pokračuje trend, kdy někteří poskytovatelé ztrácejí o aktivní účast v procesu zájem, mají větší absenci na jednáních a méně se zapojují do diskuze. Některých jednání se účastní méně než polovina členů a skupiny nejsou usnášení schopné. Dále platí, že členové pracovní skupiny dostávají všechny informace emailem a tím pádem může být jejich účast na vlastním jednání méně častá.

Z analýzy zápisů z pracovních skupin a dle vlastních poznatků autorky je patrné, že se proces komunitního plánování v ORP Jablonec nad Nisou stabilizoval. Dochází zejména k útlumu aktivity některých členů pracovních skupin a klesá účast na samotných jednáních pracovních skupin. Zájem o účast na procesu a aktivita procesu je vyšší v případech, kdy se tvoří důležité materiály.

Postupně došlo k mírnému poklesu jednání pracovních skupin. Po prvním období, kdy byl proces nový, klesá počet jednání dle aktuální potřeby s výjimkou období, kdy se tvoří nový komunitní plán (2011, 2015) a je nutné častější jednání.



Graf 2: Počet jednání pracovních skupin

Město ovšem potřebuje fungující proces neustále. Informace poskytovatelé dostávají pravidelně emailem, ale v procesu plánování je důležitá také jejich aktivita směrem k městu, která vyžaduje aktivní účast na vlastním jednání pracovních skupin.

5.5.2 Výsledky dotazníkového šetření

Jak bylo uvedeno v předchozí části, dotazníkového šetření se účastnilo 31 respondentů z celkově rozeslaných 43 dotazníků. Návratnost dotazníků činila 72 %.

Po ukončení sběru dotazníků přišly další dva vyplněné dotazníky, které ovšem vzhledem k organizaci výzkumu a práci na bakalářské práci již nebyly zahrnuty do vyhodnocení.

Autorka také instruovala několik respondentů, protože se na ni v průběhu šetření obraceli s žádostí o vysvětlení a pomoc při vyplňování elektronické formy dotazníku.

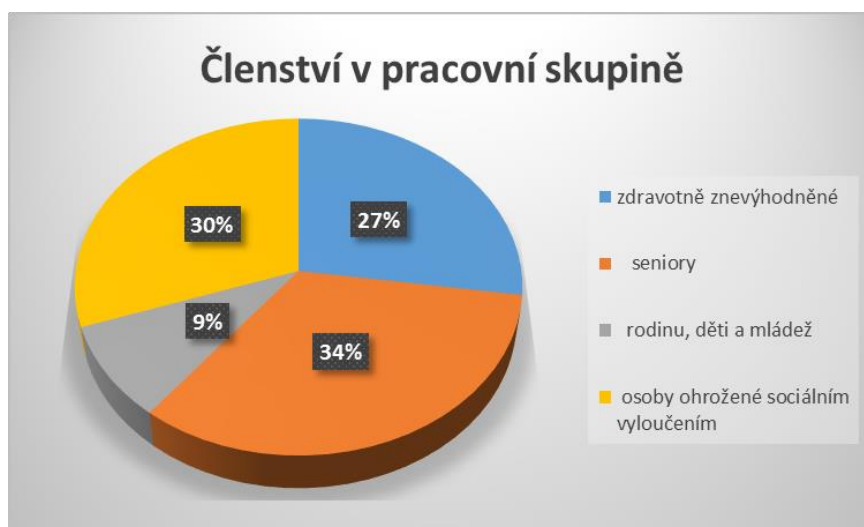
Dále se jeden z oslovených dodatečně omluvil z vyplnění dotazníků pro dlouhodobou nemoc.

Po uplynutí lhůty na vyplnění dotazníků autorka poslala na všechny emaily, na které byly zaslány informace o dotazníkovém šetření, email s poděkováním za účast ve výzkumu.

Otázky č. 1 a 2 se týkaly identifikační údajů respondentů

Všichni respondenti odpověděli na otázku č. 1. Je tedy možné určit, že nejvíce respondentů bylo z pracovních skupin pro seniory a pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Nejméně odpovědí přišlo od členů pracovní skupiny pro rodinu, děti a mládež.

Otázka č. 1 Jste členem pracovní skupiny pro?



Graf 3: Členství v PS KP

V pracovních skupinách je ovšem rozdílný počet poskytovatelů sociálních služeb. Procentuálně odpovědělo nejvíce poskytovatelů z celkového počtu v dané pracovní skupině ve skupině pro seniory a ve skupině pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Rozdíly v procentuálním počtu odpovědí od poskytovatelů z pracovních skupin nejsou ovšem příliš rozdílné.

pracovní skupina	počet poskytovatelů služeb	počet dotazníků	% vyplněných dotazníků
rodina, děti a mládež	5	3	60 %
senioři	13	11	84,6 %
zdravotně znevýhodnění	14	9	64,3 %
osoby ohrožené sociálním vyloučením	12	10	83,3 %

Tabulka 1: Počet odevzdaných dotazníků dle pracovních skupin

Z odpovědí na otázku č. 2 *pracovní zařazení v organizaci* je patrné, že nejvíce odpovědí přišlo od sociálních pracovníků a nejméně od ostatních pracovníků. Jednalo se o dva administrativní zaměstnance. Z vlastní praxe autorka ví, že se pracovních jednání účastní nejvíce sociálních pracovníků, jsou tedy aktivně zapojeni do procesu plánování a měli tak největší zájem o zodpovězení dotazníku.

Otázka č. 2: Ve službě jste?



Graf 4: Pracovní pozice respondentů v organizaci

Celkový součet prvních dvou otázek je vyšší než počet odevzdaných dotazníků (31) protože jsou členové, kteří se účastní více pracovních skupin a v organizacích pracují na více pozicích.

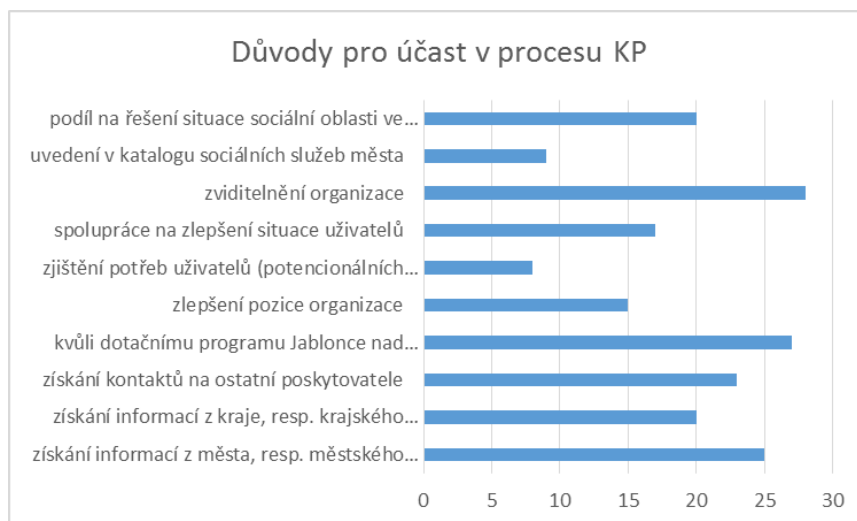
Na otázku č. 3 důvody pro účast na procesu mohli respondenti uvést více odpovědí.

Nejvíce respondentů uvedlo, že se procesu účastí z důvodu zviditelnění organizace, kvůli dotačnímu programu statutárního města a získání aktuálních kontaktů a informací.

Pouze menší část respondentů svou účast zdůvodňuje zjištěním potřeb uživatelů a uvedením v katalogu sociálních služeb. Uvedení v katalogu na webu města tedy není pro poskytovatele příliš atraktivní.

Z výsledků vyplývá, že účast v procesu znamená pro poskytovatele zejména výhody v rámci dotačního programu, získání informací a dalšího zvýhodnění pozice organizace. Také se ještě udržuje důležitost pravidelného styku s ostatními poskytovateli služeb.

Otázka č. 3 Uved'te důvody, kvůli kterým se procesu účastníte.



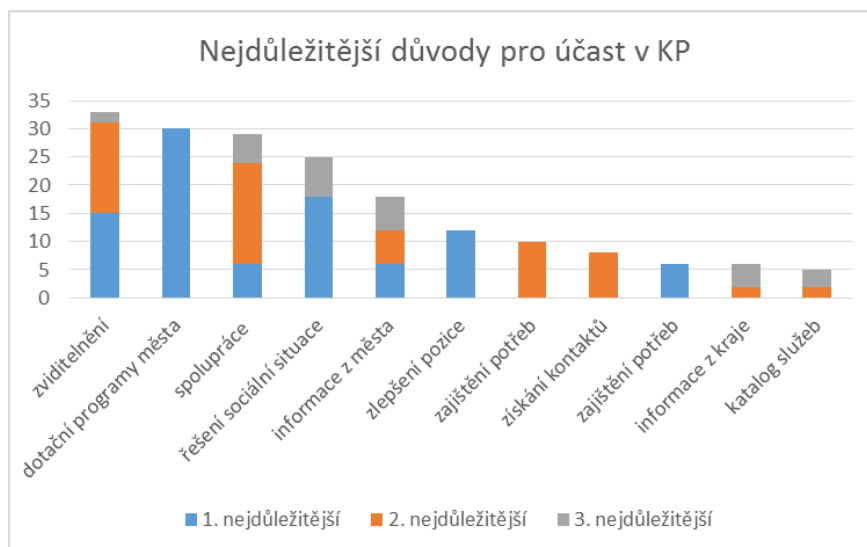
Graf 5: Důvody poskytovatelů pro účast v procesu KP

V otázce č. 4 respondenti určovali, které jsou hlavní důvody jejich účasti v procesu plánování.

Jako hlavní důvod své účasti v procesu poskytovatelé uváděli dotační program města, zviditelnění organizace, spolupráci organizací a podíl na řešení sociální oblasti ve městě.

Naopak pouze několik poskytovatelů řadí mezi nedůležitější důvody účasti v procesu uvedení organizace, služby v katalogu sociálních služeb na webových stránkách města, získání informací z krajského úřadu a také zjištění potřeb v území.

Otázka č. 4 Jaké jsou dle Vašeho názoru slabé stránky procesu komunitního plánování?



Graf 6: Nejdůležitější důvody pro účast v procesu KP

V otázkách číslo 5 a 6 respondenti hodnotili slabé a silné stránky procesu plánování.

Mezi silné stránky uváděné respondenty patří spolupráce s dalšími poskytovateli služeb, vytvoření sítě sociálních služeb v ORP a výhody při získávání finančních prostředků. Méně respondentů odpovědělo, že silnými stránkami je rychlé získávání informací z různých oblastí a také získání politické podpory.

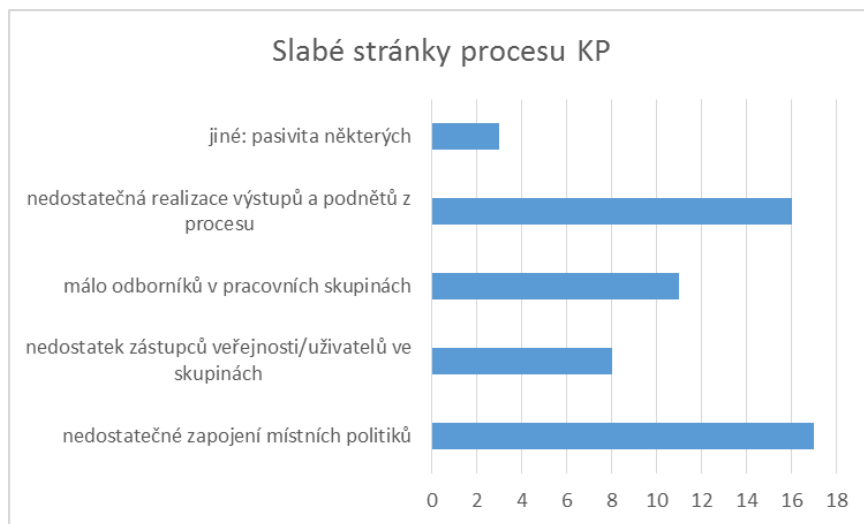
Otázka č. 5 Jaké jsou dle Vašeho názoru silné stránky procesu komunitního plánování?



Graf 7: Silné stránky procesu KP

Naopak dle respondentů jsou slabými stránkami nedostatečná realizace výstupů z procesu a nedostatečné zapojení politických představitelů v procese. Další slabou stránkou byla uváděna pasivita některých členů pracovní skupiny.

Otázka č. 6 Jaké jsou dle Vašeho názoru slabé stránky procesu komunitního plánování?

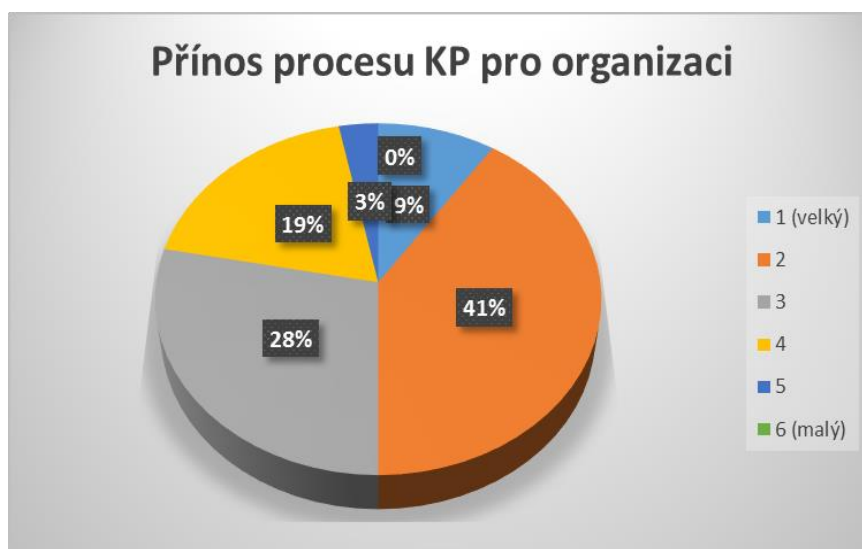


Graf 8: Slabé stránky procesu KP

Otázky číslo 7 a 8 se týkaly zhodnocení přínosu procesu komunitního plánování pro vlastní organizaci a pro region.

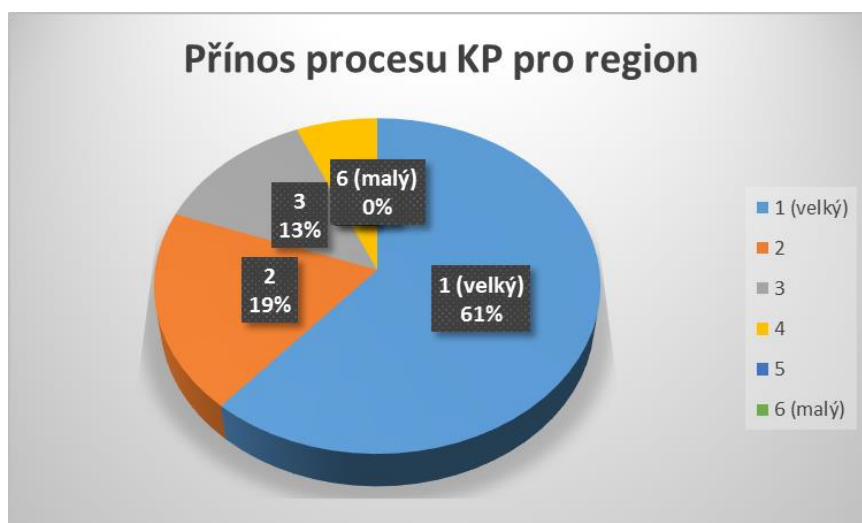
Z odpovědí respondentů vyplývá, že větší přínos procesu respondenti, poskytovatelé sociálních služeb, vnímají pro svou organizaci než pro region. Zatímco pouze 50 % respondentů ohodnotilo přínos pro region známkou 1 a 2. Přínos pro organizaci ohodnotilo známkou 1 a 2 80 % respondentů.

Otázka č. 7 Ohodnoňte přínos procesu komunitního plánování pro region.



Graf 9: Přínos procesu KP pro organizaci

Otázka č. 8 Ohodnoňte přínos procesu komunitního plánování pro Vaší organizaci.

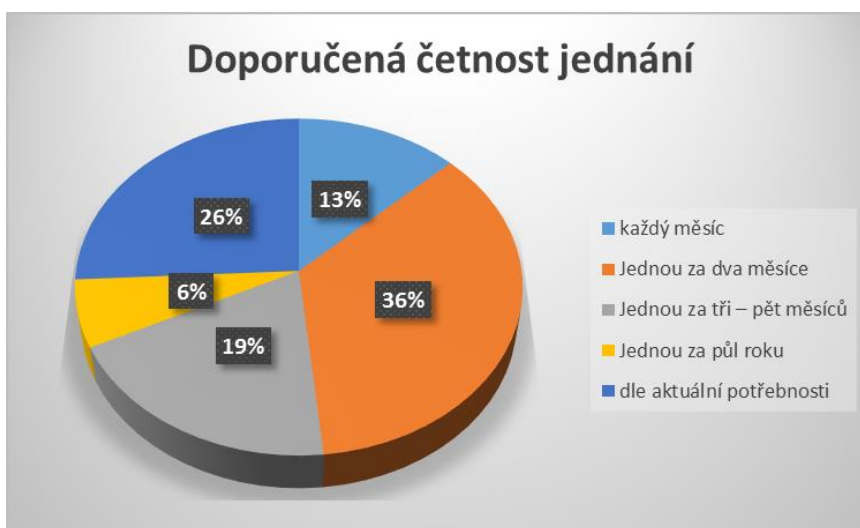


Graf 10: Přínos procesu KP pro region

Na otázku č. 9 četnost jednání pracovní skupiny pouze 13 % respondentů považuje za důležité scházet se každý měsíc. Respondenti preferují jednání jednou za dva měsíce případně i déle a 26 % respondentů navrhuje jednání skupin dle aktuální potřeby.

Z odpovědí je zřejmé, že poskytovatelé nemají potřebu scházet se každý měsíc a preferovali by jednání méně pravidelná, přizpůsobená aktuální potřebě řešit určité situace, problémy.

Otázka č. 9 Jak často by mělo dle Vašeho názoru probíhat jednání pracovní skupiny?



Graf 11: Doporučená četnost jednání PS

Otázka č. 10 byla otevřená a nabízela možnost respondentům vyjádřit se k procesu komunitního plánování.

Doporučení pro proces uvedlo 12 respondentů (38,7 %). Celkem bylo vyplněno 18 názorů a podnětů. Některé názory a podněty se shodovaly, proto je autorka v následující tabulce zevšeobecnila.

Některá doporučení respondentů autorka předpokládala dle vlastní praxe, některá byla naopak překvapující. Poskytovatelé sociálních služeb by uvítali účast politiků na jednání, což odpovídá i slabé stránce procesu KP dle respondentů: nedostatečné zapojení politiků v procesu.

Otázka stabilního systému financování a vyššího objemu financí v dotačním programu je také zmiňována na některých jednáních pracovní skupiny nebo na přímých jednáních zástupců města s poskytovateli služeb.

Dále by poskytovatelé uvítali zvýšení informovanosti, předávání většího počtu aktuálních kvalitních informací.

Otázka č. 9 Jaká jsou Vaše doporučení pro proces komunitního plánování v Jablonci nad Nisou.

Doporučení pro proces KP v ORP Jablonec n. N.	Počet odpovědí
účast politiků města na jednání	3
větší důraz na řešení pobytových služeb	1
představit služby – dny otevřených dveří	1
získat více financí na sociální služby	5
podávat více aktuálních informací	3
každý člen by se měl vyjádřit	1

Tabulka 2: Doporučení respondentů pro proces KP

5.6 Odpovědi na výzkumné otázky

- *Jaký je nejčastější důvod poskytovatelů sociálních služeb pro účast v procesu komunitního plánování?*

Nejčastějším důvodem poskytovatelů sociálních služeb v procesu komunitního plánování v ORP Jablonec nad Nisou je zviditelnění vlastní organizace, druhý nejčastější důvod jsou dotační programy města.⁸

Z odpovědí na otázku je tedy patrné, že poskytovatelé sociálních služeb se v procesu zabývají na prvním místě postavením vlastní organizace a také možnostmi dotačních programů.

⁸ Poskytovatelé sociálních služeb při hodnocení svých žádostí o dotaci z rozpočtu statutárního města dostávají více bodů, pokud se pravidelně účastní jednání pracovní skupiny komunitního plánování. Kladně hodnoceny jsou také žádosti poskytovatelů, kteří se účastní jednání pracovních skupin, což mimo jiné znamená, že město je pravidelně informováno o jejich činnosti.

- *Kolik procent respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) se účastní procesu z důvodu zvýšení své informovanosti?*

87 % respondentů (27) se účastní procesu plánování z důvodů zvýšení své informovanosti, tedy získání informací z magistrátu, krajského úřadu a dalších.

Současně ale někteří respondenti uvádí, že by chtěli získávat více aktuálních informací.

- *Kolik procent respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) navrhuje změny v intenzitě setkávání pracovních skupin?*

87 % respondentů navrhuje změny v četnosti jednání pracovních skupin. Z těchto respondentů by 36 % uvítalo jednání jednou za dva měsíce.

Z odpovědí vyplývá, že poskytovatelé sociálních služeb nevidí jako efektivní každoměsíční jednání.

- *Jaká je dle respondentů (poskytovatelů sociálních služeb) nejslabší stránka procesu komunitního plánování?*

Jako nejslabší stránku hodnotí 31 % respondentů nedostatečné zapojení politických představitelů města a 29 % nedostatečnou realizaci výstupů z jednání pracovních skupin.

- *Jak hodnotí respondenti (poskytovatelé sociálních služeb) přínos procesu komunitního plánování?*

Respondenti hodnotí kladněji přínos procesu pro vlastní organizaci, kdy 80 % ohodnotilo tento přístup známkou 1 a 2.

Přínos procesu pro region chápou respondenti jako menší, kdy známkou 1 a 2 hodnotilo přínos pouze 50 % respondentů. Respondenti hodnotí spíše kladně přínos procesu pro vlastní organizaci. Přínos komunitního plánování pro region je dle poskytovatelů sociálních služeb menší.

5.7 Diskuze a navrhovaná opatření

Výsledky analýzy dokumentů a dotazníkového šetření mapovaly zájem uživatelů a zejména jejich názor na proces komunitního plánování v Jablonci nad Nisou, důvody účasti v procesu a doporučení pro proces.

Analýza dokumentů potvrdila, že se jednání pracovních skupin v prvních letech plánování vyznačovala v mnoha případech velkou neúčastí členů. Autorka se domnívá, že tato neúčast byla způsobena tím, že někteří členové byli nominováni formálně za své organizace, ale jednání se příliš z časových či dalších důvodů neúčastnili. Na počátku plánování se o proces zajímalo více jedinců, ale postupně se někteří dle názoru autorky rozhodli, že proces jim nevyhovuje, nemají o něj zájem a přestali se účastnit.

Vytvoření komunitního plánu a stabilizace procesu znamenala pokles členů pracovních skupin. Dle názoru autorky došlo k nastavení informovanosti a spolupráce a z tohoto důvodu se z jednání pracovních skupin omlouvalo více členů. Všichni členové pracovní skupiny dostávají důležité informace elektronicky i přes pasivitu v účasti na jednání.

Obecně lze spatřit větší aktivitu u poskytovatelů sociálních služeb v účasti i na jednání při tvorbě nového komunitního plánu nebo dalších důležitých dokumentů. Autorka se domnívá, že v tuto chvíli se členové skupiny více zajímají o jednání, aby si pohlídali své zájmy. Tato informace se uvádí také v odborné literatuře.

Jak dále uvádí zejména soudobá literatura, nově do procesu plánování i na obecní úrovni vstupují krajské úřady a zejména jimi sestavované sítě sociálních služeb pro daný kraj, kdy síť služeb má zajištěno financování. Tento fakt je dle názoru autorky nejvýznamnějším pro rostoucí zájem o informace a podněty z krajského úřadu, jak je patrné v zápisech. Autorka se dále domnívá, že také podmínky krajské sítě udržují zájem poskytovatelů sociálních služeb o proces.

Navrhovaná opatření

Z výsledků dotazníkového šetření je možné navrhnout určitá opatření, která by dle poskytovatelů sociálních služeb zkvalitnila celý proces. S ohledem na potřeby města jako zadavatele sociálních služeb lze uvažovat o následujících.

1) Větší zapojení politických představitelů města do procesu plánování.

Politici představitelé města jsou důležitou součástí triády, která se označuje jako zadavatelé služeb. Jejich nedostatečné zapojení dále vede k nedostatečné realizaci návrhů a opatření z pracovních skupin.

Z vlastní praxe autorka ví, že proces plánování je mezi politickými představiteli chápán formálně. Představitelé řeší spíše ostatní záležitosti města než ty týkající se sociální oblasti a sociálních služeb do doby, než vyvstane na území města určitý problém.

Bude nutné vyvolat nová jednání, která přiblíží proces politikům obce a ti budou mít větší zájem na účasti na jednání. Tak dojde i ke snadnější realizaci navrhovaných opatření do praxe. Zejména klíčový bude tento fakt v příštím roce po obecních volbách, kdy bude možné hned v úvodu nové politické představitel s důrazem na náměstka primátora pro sociální oblast zahrnout do procesu vysvětlit, jak funguje komunitní plánování a sociální oblast jako taková, a od začátku si zajistit zájem o tuto problematiku.

V případě, kdy bude příslušný politik dostatečně zapojen, je větší šance na realizaci opatření v sociální oblasti, která jsou často spojeny s finančními nároky.

2) Upravit četnost jednání pracovních skupin.

V předchozím období bylo nastaveno jednání pracovních skupin vyjma letních měsíců a některých výjimečných situací každý měsíc. S ohledem na potřebnou účast na jednáních a spolupráci bude tedy prioritou vytvořit frekvenci setkávání méně častou a více se scházet v případě aktuální potřeby, aby zájem poskytovatelů a jejich účast na procesu neklesaly.

Již nyní dochází postupně k těmto úpravám s ohledem na potřeby poskytovatelů a města. Koordinátorka tak reaguje také na fakt, že se sociálním službám zvyšuje administrativa spojená s dotačním řízením krajského úřadu (finance z rozpočtu MPSV).

Jednání skupin by mělo reflektovat skutečné potřeby členů komunitního plánování a měnit systém z předem naplánovaných jednání vždy určitý den v měsíci na jednání svolávána dle aktuální potřeby, aktuálně vzniklých požadavků a problematických situací.

3) Jednání s poskytovateli sociálních služeb o efektivitě procesu

Poskyvatelé sociálních služeb hodnotí kladně přínos procesu pro svou organizace, ale menší přínos procesu vnímají pro region.

Autorka doporučuje vyvolat jednání se zástupci poskytovatelů sociálních služeb, kteří se účastní procesu, o tom, jaká opatření udělat pro zvýšení přínosu procesu plánování pro region. Toto jednání by bylo vhodné s řediteli, předsedy organizací, kteří vnímají sociální oblast komplexně a mohou podat zajímavé postřehy na dané téma.

Proces komunitního plánování probíhá v území již od roku 2008 a postupně byl přizpůsoben zejména potřebám obce, která potřebuje zajistit dostatečnou kapacitu potřebných služeb pro své občany a potřebuje sbírat relevantní informace pro spolupráci s krajským úřadem.

Je nutné jednat s poskytovateli sociálních služeb a dalšími členy komunitního plánování, aby mělo město další informace o potřebách a názorech členů pracovních skupin a mohla se nastavit opatření vedoucí ke zlepšení procesu zejména těch, které se týkají zajištění informovanosti a spolupráce v sociální oblasti.

4) Jednání se členy pracovních skupin, nastavení jednání pracovních skupin

V rámci připomínek k procesu a také hodnocení slabých stránek procesu byla zmíněna pasivita některých členů pracovních skupin na jednání. S touto problematikou se potýká také autorka. Pasivity si ovšem všímají i další členové skupin.

Na některém z dalších jednání skupiny, kdy nebude nutné řešit aktuální téma ze sociální oblasti, by mělo dojít k diskusi mezi členy, která se bude týkat jejich zájmu, zapojení a hodnocení procesu.

Koordinátorka (autorka práce) by měla zjistit názory všech členů na proces a společně s nimi diskutovat o možnostech, jak připravit jednání, aby mělo co nejvíce členů zájem o aktivní účast.

Doporučení členů pracovní skupiny bude muset být ovšem nejprve prodiskutováno na sociálním odboru a s náměstkem primátora pro sociální oblast (zástupce zadavatele procesu), aby vyhovovalo oběma stranám, členům pracovní skupiny i městu (zadavateli). Město by mělo vyslechnout veškeré připomínky k procesu nejenom od poskytovatelů sociálních služeb, ale musí také zaručit, že bude i nadále schopno kvalitně organizovat proces komunitního plánování a zjišťovat potřeby v sociální oblasti pro svou potřebu a také pro potřebu spolupráce s krajským úřadem.

ZÁVĚR

Autorka se ve své bakalářské práci zabývala procesem komunitního plánování sociálních a souvisejících služeb Jablonecka. Tato metoda plánování se v regionu využívá od roku 2008. Význam komunitního plánování v území roste dle názoru autorky zejména kvůli nutné spolupráci s hlavním zadavatelem sociálních služeb Libereckým krajem.

Aby území poskytlo dostatečné relevantní informace pro proces krajského střednědobého plánování a zajistilo tak uživatelům dostatečnou síť kvalitních služeb, je nutné proces zachovat v dostatečné kvalitě. To znamená mimo jiné opírat se o odborníky pracující s klienty v terénu, tedy poskytovatele sociálních služeb.

Bakalářská práce se věnovala procesu komunitního plánování a posouzení procesu z hlediska poskytovatelů sociálních služeb, kteří tvoří nepostradatelnou část plánování sociálních služeb komunitním způsobem.

Praktická část bakalářské práce vycházela ze zápisů z pracovních skupin a zejména z dotazníkového šetření mezi poskytovateli sociálních služeb, kteří jsou členy pracovních skupin. Cílem práce bylo zjistit motivaci poskytovatelů v účasti na proces, zjistit jejich názor na proces. Dále by mělo dojít k úpravě procesu tak, aby jedni z triády komunitního plánování, poskytovatelé sociálních služeb, měli nadále zájem o účast a do budoucna se aktivně účastnili na řešení aktuální situace v sociální oblasti v dané lokalitě.

Zápisy z pracovních skupin dokazují, že klesá počet jednání pracovních skupin. Jednání se konají dle aktuální potřeby a k tomuto trendu se dle výsledků dotazníkového šetření také klaní poskytovatelé sociálních služeb.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že i když se snížil počet jednání pracovních skupin a někteří členové pracovních skupin (dle zápisů z jednání) jsou méně aktivní, poskytovatelé sociálních služeb hodnotí spíše kladně přínos celého procesu pro svou organizaci a také pro celý region.

Spokojenost poskytovatelů sociálních služeb znamená, že v území může nadále kvalitně fungovat komunitní plánování sociálních a navazujících služeb, které je možné ještě více zlepšit při aplikaci některých doporučení poskytovatelů. To znamená, že do budoucna je nutné více zapojit politické představitele obce do procesu plánování. Pro zvýšení zájmu poskytovatelů o proces by mělo dojít také k větší snaze prosazovat výstupy z jednání

pracovních skupin, nebo více poskytovatele informovat o tom, proč nelze některá doporučení, výstupy z jednání aplikovat.

Bakalářská práce ukázala, že zájem o proces a hodnocení jeho kvality poskytovateli sociálních služeb jsou spíše kladné a je tedy důležité nadále pokračovat v nastaveném procesu, ale pro jeho zlepšení a zvýšení zájmů poskytovatelů je důležité pokusit se aplikovat do procesu podněty ze strany poskytovatelů sociálních služeb.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOGRAFIE

- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.
- KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ, L., POLESNÝ, M. *Deset kroků procesem komunitního plánování (Metodiky pro plánování sociálních služeb)*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, 2008. ISBN 978-80-254-2800-9.
- KREBS, V. a kol. *Sociální politika*, 4. vyd. Praha: ASPI, a. s., 2007, s. 504. ISBN 978-80-7357-276-1.
- LAUERMAN, J., BENEŠOVÁ, I. *Krajská metodická příručka plánování sociálních služeb v Libereckém kraji*. Praha: Vysoká škola regionálního rozvoje, s.r.o., 2010. ISBN 978-80-87174-01-2.
- MATEROVÁ, J. 2004. *Komunitní plánování sociálních služeb-metodika*. Praha: Agora CentralEurope, 2013. ISBN neuvedeno.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha, Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 9788073675028.
- *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.
- PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. 2015. Praha: Portál, s.r.o. ISBN 978-80-262-0932-4.
- VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O. *Komunitní plánování, věc veřejná. Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?* Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-30-6.

DALŠÍ ZDROJE

- 1. komunitní plán rozvoje sociálních služeb města Jablonec nad Nisou. In: *Město Jablonec nad Nisou* [on-line]. [cit. 2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/dokumenty/hlavni-dokumenty/komunitni-plan.html>

- 2. KOMUNITNÍ PLÁN SOCIÁLNÍCH A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB JABLONECKA na období 2012–2015. In: *Město Jablonec nad Nisou* [on-line]. [cit. 2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/dokumenty/hlavni-dokumenty/komunitni-plan.html>
- 3. KOMUNITNÍ PLÁN sociálních a souvisejících služeb Jablonecka na období 2016–2019. In: *Město Jablonec nad Nisou* [on-line]. [cit. 2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/dokumenty/hlavni-dokumenty/komunitni-plan.html>
- Akční plán na rok 2016. In: *Město Jablonec nad Nisou* [on-line]. [cit. 2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/dokumenty/hlavni-dokumenty/komunitni-plan.html>
- Charakteristika správního obvodu obce s rozšířenou působností JABLONEC NAD NISOU. In: *Český statistický úřad – Krajská správa ČSÚ v Liberci* [on-line]. [cit. 2016-09-2]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xl/charakteristika_spravniho_obvodu_jb
- IP 2 – Podpora střednědobého plánování a rozvoje kvality sítě sociálních služeb v Libereckém kraji. In: *Liberecký kraj* [on-line]. 2016 [cit. 2016-09-05]. Dostupné z: <http://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/page4542/ip-2-podpora-strednedobeho-planovani-a-rozvoje-kvality-site-socialnich-sluzeb-v-libereckem-kraji-projekt-ukoncen-30092011>
- Kritéria kvality plánování sociálních služeb. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [on-line]. 2016 [cit. 2016-09-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>
- Organizační struktura. In: *Město Jablonec nad Nisou* [on-line]. 2016 [cit. 2016-09-03]. Dostupné z: <http://www.mestojablonec.cz/cs/zdravotnictvi-a-socialni-sluzby/komunitni-planovani/organizacni-struktura.html>
- Průvodce procesem komunitního plánování. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [on-line]. 2005. [cit. 2016-10-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/849>.
- *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [on-line]. [cit. 2016-09-10]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz>
- Standardy kvality sociálních služeb. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [on-line]. 2009 [cit. 2016-08-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.

- Základní síť sociálních služeb LK. In: *Liberecký kraj* [on-line]. [cit. 2016-08-26].
Dostupné z: <http://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/zakladni-sit-socialnich-sluzeb-lk>
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- Zápisy z jednání pracovní skupin komunitního plánování Jablonecka

CIZOJAZYČNÉ ZDROJE

- Community Practice and Developmental Social Work. MIDGLEY, J. a A. CONLEY. *Social work and social development: Theories and Skills for Development Socialwork*. Oxford: Oxford University Press, 2010, 167-192. ISBN 978-0-19-97332-6.
- HOLTZ, M. There's a Place for "Us"--How Community Fits Into Social Work. *The Social Worker: the social work career magazine* [on-line]. [cit. 2016-11-11].
Dostupné z: http://www.socialworker.com/feature-articles/practice/There%27s_a_Place_for_%22Us%22--How_Community_Fits_Into_Social_Work/

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Přehled poskytovatelů zapojených v komunitním plánování sociálních služeb ORP Jablonec nad Nisou

Příloha č. 1 - Dotazník

Vážení poskytovatelé sociálních služeb,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku týkající se komunitního plánování. Dotazník je vytvořen pro potřeby bakalářské práce a k mému studiu sociální práce. Dotazník je anonymní.

1. Jste členem pracovní skupiny pro (tato otázka není povinná):

- a) zdravotně znevýhodněné
- b) seniory
- c) rodinu, děti a mládež
- d) osoby ohrožené sociálním vyloučením

2. Ve službě jste:

- a) ředitel, vedoucí organizace
- b) vedoucí služby
- c) sociální pracovník
- d) pracovník v přímé péči
- e) jiné, uveďte.....

3. Uveďte důvody, kvůli kterým se procesu účastníte.

(můžete uvést i více možností)

- a) získání informací z města, resp. městského úřadu
- b) získání informací z kraje, resp. krajského úřadu
- c) získání kontaktů na ostatní poskytovatele
- d) kvůli dotačnímu programu Jablonce nad Nisou
- e) zlepšení pozice organizace
- f) zjištění potřeb uživatelů (potencionálních uživatelů)
- g) spolupráce na zlepšení situace uživatelů
- h) zviditelnění organizace
- i) uvedení v katalogu sociálních služeb města
- j) podíl na řešení situace sociální oblasti ve městě a v území

4. Uved'te 3 hlavní důvody Vaší účasti v procesu, které jste označili v předchozí otázce.(seřad'te je dle důležitosti od 1 - nejvíce důležité)

1).....

2).....

3).....

5. Jaké jsou dle Vašeho názoru silné stránky procesu komunitního plánování? (můžete uvést i více možností)

- a) spolupráce s dalšími poskytovateli
- b) získání podpory od politických představitelů
- c) snadnější získání finančních prostředků na poskytování služeb
- d) vytvoření sítě sociálních služeb v území dle potřeby
- e) rychlé získávání informací z různých oblastí
- f) jiné (uved'te):.....

6. Jaké jsou dle Vašeho názoru slabé stránky procesu komunitního plánování? (můžete uvést i více možností)

- a) nedostatečné zapojení místních politiků
- b) nedostatek zástupců veřejnosti/uživatelů ve skupinách
- c) málo odborníků v pracovních skupinách
- d) nedostatečná realizace výstupů a podnětů z procesu
- e) jiné (uved'te):.....

7. Ohodnot'te přínos procesu komunitního plánování pro region. (1= velký přínos, 6 = malý přínos)

1-2-3-4-5-6

8. Ohodnot'te procesu komunitního plánování pro Vaši organizaci. (1= velký přínos, 6=malý přínos)

1-2-3-4-5-6

9. Jak časté by mělo dle Vašeho názoru probíhat jednání pracovních skupin.

- a) každý měsíc
- b) jednou za dva měsíce
- c) jednou za tři – pět měsíců
- d) jednou za půl roku
- e) dle aktuální potřeby

10. Jaká jsou Vaše doporučení pro proces komunitního plánování v Jablonci nad Nisou

Děkuji Vám za čas, který jste strávili vyplněním dotazníku.

Příloha č. 2

Přehled poskytovatelů zapojených v komunitním plánování sociálních služeb ORP Jablonec nad Nisou

Název poskytovatele	Poskytovaná sociální služba	Pracovní skupina
ADVAITA, z.ú.	terapeutická komunita, odborné sociální poradenství, služby následné péče	osoby ohrožené sociálním vyloučením
Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, z.s. Klub Jablonec nad Nisou	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	zdravotně znevýhodnění
Centrum LIRA, z.ú.	raná péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	zdravotně znevýhodnění
CENTRUM PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ Libereckého kraje, o.p.s.	odborné sociální poradenství, osobní asistence, tlumočnické služby, odlehčovací služba	zdravotně znevýhodnění, senioři
Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o.	pečovatelská služba, odlehčovací služba	zdravotně znevýhodnění, senioři
COMPITUM, z.s.	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	rodina, děti a mládež, osoby ohrožené sociálním vyloučením
Děčko Liberec z.s.	odborné sociální poradenství	osoby ohrožené sociálním vyloučením
Diakonie ČCE – Středisko v Jablonci nad Nisou	pečovatelská služba, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	senioři, rodina, děti a mládež
Domov a centrum denních služeb Jablonec nad Nisou, příspěvková organizace	domovy pro osoby se zdravotním postižením, centrum denních služeb	zdravotně znevýhodnění
Domov důchodců Jablonecké Paseky, příspěvková organizace	domov pro seniory, domov se zvláštním režimem	senioři
Domov Maxov	sociálně terapeutické dílny	zdravotně znevýhodnění
FOKUS Liberec o.p.s.	chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení, sociálně terapeutické dílny	zdravotně znevýhodnění

Hospic sv. Zdislavy, o.p.s.	odborné sociální poradenství, odlehčovací služba	senioři
JabloDSJ s.r.o.	domov pro seniory, domov se zvláštním režimem	senioři
Laxus z.ú.	odborné sociální poradenství	osoby ohrožené sociálním vyloučením
Město Rychnov u Jablonce nad Nisou	pečovatelská služba	senioři
Most k naději	kontaktní centrum, dům na půl cesty, terénní program	osoby ohrožené sociálním vyloučením
NADĚJE	azylový dům, noclehárna, nízkoprahové denní centrum, terénní program	osoby ohrožené sociálním vyloučením
Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o.	sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	senioři
Rodina24	osobní asistence, domov se zvláštním režimem, sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se ZP	
Rytmus Liberec, o.p.s.	sociální rehabilitace	zdravotně znevýhodnění
SeniA	centrum denních služeb	senioři
Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR	odborné sociální poradenství	zdravotně znevýhodnění
Tichý svět, o.p.s.	sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství, tlumočnická služba	zdravotně znevýhodnění

Zdroj: Akční plán na rok 2017 (3. Komunitní plán sociálních a souvisejících služeb Jablonecka 2016–2019)