

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích

Bakalářská práce

Autor: Michaela Stránská
Studijní program: Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností
Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Hradec Králové, 2019



Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání bakalářské práce

Autor: Michaela Stránská

Studium: U1694

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností

Název bakalářské práce: **Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích**
Název bakalářské práce AJ: Community planning of social services in Pardubice

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato bakalářská práce se bude zabývat komunitním plánováním sociálních služeb v Pardubicích. Jejím cílem bude posouzení souladu procesu plánování s doporučenou metodikou vydanou MPSV, a to prostřednictvím kritérií kvality plánování sociálních služeb. V teoretické části budou vymezeny základní pojmy a bude popsána struktura tohoto procesu od jeho zavedení v roce 2006 do současnosti. V praktické části bude pomocí kvalitativní výzkumné strategie (metody polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentů) provedeno posouzení souladu s kritérii kvality plánování sociálních služeb.

VASKOVÁ,V. Komunitní plánování věc veřejná. Praha: MPSV ČR, 2002. ISBN 80-86552-30-6.
PILÁT, M. Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi. ISBN 978-80-262-0932-4 Metodiky pro plánování sociálních služeb. Praha: MPSV ČR, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9 Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Praha: MPSV ČR, 2007

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce Mgr. Jana Hlouška, Ph.D., a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne

Michaela Stránská

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, za poskytnuté konzultace, cenné rady a připomínky. Také chci poděkovat všem respondentům, kteří mě ochotně poskytli rozhovory.

Anotace

STRÁNSKÁ MICHAELA. Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích. Hradec Králové: Filosofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2019. 68 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá metodou komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích. Jejím cílem je posouzení souladu procesu komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích s doporučenou metodikou vydanou Ministerstvem práce a sociálních věcí „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“. V teoretické části vymezují základní pojmy z oblasti sociálních služeb a komunitního plánování, popisují změny v sociální oblasti v souvislosti s novým zákonem o sociálních službách a zmiňují legislativní zakotvení sociálních služeb v právním systému České republiky. V praktické části popíše komunitní plánování v Pardubicích od jeho zavedení až do současnosti. Soulad budu posuzovat pomocí kvalitativní výzkumné strategie s použitím metody polostrukturovaného rozhovoru a s pomocí analýzy dokumentů týkajících se komunitního plánování v Pardubicích.

Klíčová slova:

Sociální služby, komunitní plánování, komunitní plán, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Annotation

STRÁNSKÁ MICHAELA. Community planning of social services in Pardubice. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2019. 68 pp. Bachelor Thesis.

This Bachelor thesis is focused on method of community planning of social services in Pardubice. Its target is the assessment of process concordance of both community planning of social services in Pardubice and recommended methodology issued by Ministry of Labour and Social Affairs - "Criteria for Quality of Social Services Planning". In the theoretical part, I define the boundaries of essential terms describing social services and community planning. Further, I deal with changes in social sphere connected with the new act on social services, as well as I describe the progress of social aid in our country. In the practical part I clarify community planning in Pardubice since it has been put to order till now. Mentioned concordance will be assessed by mean of qualitative explorational strategy together with the method of semi-structured interview and analyses of archived docs records concerning community planning in Pardubice.

Keywords:

Social Services, Community Planning, Community Care Plan, Act No. 108/2006 Coll.
On social services, Criteria for Quality of Social Services Planning

Obsah

Úvod.....	10
1 Vymezení základních pojmů.....	12
2 Sociální služby v České republice	14
2.1 Legislativní zakotvení sociálních služeb v právním systému České republiky	14
2.2 Zákon o sociálních službách	15
2.3 Rozdělení sociálních služeb.....	16
2.3.1 Sociální poradenství.....	16
2.3.2 Služby sociální péče.....	17
2.3.3 Služby sociální prevence	17
2.4 Vyhláška č. 505/2006 Sb., (387/2017 Sb.)	18
2.5 Standardy kvality sociálních služeb.....	18
3 Komunitní plánování sociálních služeb.....	19
3.1 Principy, cíle, poslání a přínosy komunitního plánování.....	20
3.2 Fáze procesu komunitního plánování	22
3.3 Úloha samosprávných celků v procesu plánování sociálních služeb	25
3.4 Komunitní plán rozvoje města v sociální oblasti.....	26
3.5 Financování sociálních služeb	27
3.6 Metodiky pro plánování sociálních služeb	27
3.7 Kritéria kvality plánování sociálních služeb.....	28
4 Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích.....	29
4.1 Struktura KPSS v Pardubicích.....	30
4.2 Metodika komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích	31
5 Výzkumné šetření	32
5.1 Kritéria kvality plánování sociálních služeb.....	32
5.2 Komparativní studie procesu KPSS v Pardubicích s Kritérii kvality plánování sociálních služeb	34
5.3 Hlavní cíl výzkumu.....	35
5.4 Volba výzkumné metody	35
5.5 Popis výzkumného souboru	38
5.6 Rizika výzkumu a etické aspekty výzkumu.....	38

5.7 Sběr a analýza dat	39
5.8 Interpretace výsledků výzkumu	60
5.9 Shrnutí praktické části	62
Závěr	63
Seznam příloh.....	I.
Seznam obrázků.....	I.
Seznam tabulek.....	I.

Zkratky

MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ČR	Česká republika
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
KP	Komunitní plán
EU	Evropská unie
ZSS	Zákon o sociálních službách
T	Tazatel
R	Respondent
PS	Pracovní skupina
KS	Koordinační skupina
ZM	Zastupitelstvo města
MmP	Magistrát města Pardubic
SOJŘ	Statut, organizační a jednací řád
OSV	Odbor sociálních věcí
VO	Výzkumná otázka
TO	Tazatelská otázka

Úvod

V životě člověka nastávají jak radostné okamžiky a události, tak bohužel i ty méně radostné životní situace, jako například ztráta zaměstnání, vážná nemoc, zdravotní postižení či nedostatek finančních prostředků. Často může svou nepříznivou životní situaci zvládnout sám, či za pomoci rodiny a nejbližších. Jestliže však tuto pomoc nelze využít, nebo je již nedostatečná, plní tuto funkci stát v rámci systému sociální politiky, a to zejména poskytováním dávek sociální péče nebo prostřednictvím sociálních služeb. Sociální služby jsou pak realizovány nejčastěji v rámci městské příp. krajské působnosti. Obecně tedy platí, že pokud obec či kraj mají ve svém záměru, aby sociální služby byly nastaveny pro-klientsky a efektivně, využívají určité postupy plánování. Nejefektivnějším prostředkem plánování je dle mého názoru Komunitní plánování, do kterého jsou zapojeni jak poskytovatelé sociálních služeb (fyzické či právnické osoby), neziskové organizace, zástupci municipalit a samozřejmě veřejnost.

S oblastí sociálních služeb jsem se osobně poprvé setkala v průběhu roku 2008, kdy jsem zprvu sama s rodinou, posléze s odbornou pomocí, pečovala o svou tehdy osmdesátiletou babičku. Netušila jsem, že budu za několik let pracovat v oblasti sociálních služeb.

Vzhledem k tomu, že již pátým rokem pracuji na odboru sociálních věcí Magistrátu města Pardubic jako koordinátorka komunitního plánování, zvolila jsem si pro svou bakalářskou práci téma „*Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích*“. Dobu mého působení na této pozici vnímám jako dostatečný časový úsek poskytující příležitost ke komplexnímu zhodnocení celého procesu komunitního plánování ve městě Pardubice od doby jeho zavádění (rok 2003) až do současnosti. Během více než patnácti let celý tento proces prošel značným vývojem, do kterého zasáhly nejen změny v rámci zákonných úprav, ale také změny v polickém vedení radnice, které měli vliv i na samosprávnou činnost obce, jakou je komunitní plánování. Samotný nastavený proces komunitního plánování následně pak zhodnotím prostřednictvím Kritérií kvality plánování sociálních služeb.

Cílem mé bakalářské práce je posouzení souladu procesu komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích s doporučenou metodikou vydanou Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále též MPSV) „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“ (dále též Kritéria). Toto je cílem praktické části i práce jako celku. V teoretické části popíši základní pojmy, charakterizují sociální služby a popíši změny v sociální oblasti, které s sebou přinesl nový zákon o sociálních službách. V praktické části popíši komunitní plánování v Pardubicích včetně jeho vývoje a především se zaměřím na soulad procesu komunitního plánování s již zmiňovanými Kritérii. Soulad budu posuzovat pomocí kvalitativní výzkumné strategie (s použitím metody polostrukturovaného rozhovoru s aktéry vybranými napříč celou organizační strukturou a s pomocí analýzy dokumentů, které jsem měla k dispozici a uvádím je na straně 34). Kritéria jsou doporučujícím materiálem vydaným v rámci veřejné zakázky MPSV ČR. Byla zpracována odbornou veřejností za účelem zkvalitnění a sjednocení procesu komunitního plánování.

Bakalářská práce může být podpurným materiálem pro všechny aktéry podílející se na komunitním plánování sociálních služeb v Pardubicích, zejména pak pro koordinační skupinu, komisi pro sociální a zdravotní věci a koordinátorku procesu. Má ukázat význam této metody pro všechny, kteří se na její realizaci podílejí. Závěry vzešlé z provedených rozhovorů a z výsledků provedené analýzy mohou být využity pro další zkvalitnění procesu celého komunitního plánování ve městě Pardubice, především v první řadě pro vytvoření kvalitní sítě sociálních služeb, která bude odpovídat místním specifikům a v druhé řadě může mít vliv i na nastavení efektivního financování sociálních služeb.

Podklady pro vypracování bakalářské práce jsem čerpala především z pracovních materiálů, z odborné literatury, z rozhovorů vedených napříč celou triádou a v neposlední řadě i ze svých vlastních zkušeností.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení základních pojmů

Bakalářská práce se týká sociálních služeb a zejména metody komunitního plánování sociálních služeb. Proto jsem vybrala několik základních pojmů, které nejprve definuji jako samostatné pojmy: komunita, komunitní plánování, triáda, zadavatel, poskytovatel, uživatel, sociální služba, nepříznivá životní situace, síť sociálních služeb a nezisková organizace.

Pojem **komunita** je odvozen z latinského slova „*communitas*“ a znamená lidské společenství. Je používán v širokém slova smyslu a existuje pro něj mnoho definic. Dle mého názoru je velmi výstižná definice od Mattesiche, Monseyho a Roye (1997): *„Komunita je vymezena hranicemi (mohou být geografické, politické, ekonomické nebo sociální), postavena na pilířích (sdílené hodnoty, společné kulturní dědictví, společné zájmy, společné problémy) a má strukturu (tj. formální a neformální organizace a sociální uskupení, skrze něž obyvatelé vykonávají určité funkce).“* Jednotlivé komunity se od sebe liší a nejlépe jejich procesům a problémům rozumí lidé, kteří v komunitě žijí a jsou schopni využívat dostupné zdroje.

Oriniaková a Rosecký (2003, str. 1) definují **komunitní plánování** jako *„metodu, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje. Postupy a techniky komunitního plánování lze použít pro všechny oblasti veřejného života, protože slouží k tomu, aby se dotčené cílové skupiny a široká veřejnost mohly vyjádřit a zapojit do přípravy podkladů pro strategická rozhodnutí obce“*.

Bílá kniha v sociálních službách definuje **komunitní plánování** jako *„plánování komunitou pro komunitu a lidi v ní žijící. Je založeno na jednoduchém principu, že rozhodnutí, která ovlivňují určitou lokalitu a životy lidí, kteří v ní žijí, je nejlepší činit v této lokalitě. Komunitní plánování sociálních služeb je otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání řešení, která nejlépe odpovídají místním podmínkám, potřebám komunity a potřebám lidí. Na plánování se podílejí zástupci obce, poskytovatelů, uživatelů sociálních služeb a veřejnosti“* (Bílá kniha v sociálních službách, 2003).

Komunitní plánování je založeno na principu **triády**, což v praxi znamená, že na tomto procesu participují tři strany: **zadavatel** - většinou obec nebo kraj, kteří z veřejných prostředků financují sociální služby, **poskytovatel** - subjekt poskytující sociální službu cílovým skupinám, většinou se jedná o neziskové organizace a **uživatel** - cílová skupina uživatelů, konečný příjemce služby (Vasková, Žežula, 2002).

Sociální službu můžeme charakterizovat jako činnost (popř. souhrn činností), které lidem poskytují podporu a pomoc v nepříznivé životní situaci a tím jim poskytují ochranu před rizikem sociálního vyloučení. To vše s cílem zapojit je do běžných životních aktivit, jako například vzdělání, zaměstnání, kultura a sport (Zákon o sociálních službách).

Nepříznivou životní situací můžeme chápat takový stav, kdy jedinec především vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu, sociálně znevýhodňujícímu prostředí, v krizové životní situaci popř. z dalších závažných důvodů nemůže dostatečně uspokojovat své potřeby tak, aby zamezil svému sociálnímu vyloučení a podpořil své sociální začlenění (Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005).

Sítí sociálních služeb rozumíme „*souhrn služeb registrovaných podle zákona o sociálních službách, jejichž potřebnost je doložena skutečnou potřebností a současně je na ně nahlíženo tak, že jejich absencí by došlo k nenahraditelné újmě osobám, kterým by v důsledku toho bylo upřeno základní lidské právo na důstojný život*“ (Střednědobý plán, 2014, str. 9).

Neziskové organizace, nebo též neziskový sektor, jsou takové organizace, které primárně nejsou zakládány pro tvorbu zisku, jenž se přerozděluje mezi jeho zakladatele, vlastníky či správce. Mohou sice zisk tvořit, ovšem musí jej vrátit zpět za účelem rozvoje organizace a plnění jejich cílů. V odborné literatuře se též můžeme setkat s názvem „třetí sektor“, který doplňuje veřejný sektor (instituce veřejné a státní správy) a podnikatelský sektor (Celoživotní vzdělávání v komunitním plánování).

2 Sociální služby v České republice

Sociální služby jsou člověku prospěšné tím, že v jeho zájmu něco konají. Jsou součástí systému státního sociálního zabezpečení. Legislativně jsou spolu se sociálním pojištěním a státní sociální podporou zařazeny do tzv. sociální pomoci (Kozlová, 2005).

Sociální služby jsou poskytovány v zařízeních, jejichž zřizovatelem mohou být obce a kraje, které je zřizují v rámci své samostatné působnosti buď jako příspěvkovou organizaci se samostatnou právní subjektivitou, nebo jako své organizační složky bez právní subjektivity. MPSV je na celostátní úrovni zřizovatelem specializovaných ústavů sociální péče. Financování je pak z velké části kryto z rozpočtu jednotlivých subjektů. Neznamená to však, že sociální služby jsou výhradně poskytovány prostřednictvím státu. Jejich poskytovatelem může být i fyzická osoba či nestátní neziskový subjekt, který služby poskytuje na základě smlouvy. I v těchto případech má stát nástroje, jakými lze sociální služby kontrolovat. Finanční prostředky jsou těmto subjektům poskytovány z veřejných rozpočtů obcí, krajů a ministerstev. Na poskytnutí finančního příspěvku (dotace) ale není právní nárok (§ 104 odst. 5, Zákon o sociálních službách).

2.1 Legislativní zakotvení sociálních služeb v právním systému České republiky

V historickém kontextu byla za tzv. první republiky (vymezena léty 1918 – 1938) sociální péče provozována prostřednictvím obcí a dobročinných spolků, po roce 1956 přešla pravomoc poskytovat sociální služby pod stát. Byla vytvořena jednotná soustava sociálního zabezpečení, do které rovněž patřila sociální péče spolu se sociálními službami. První právní úpravou obsahující i sociální služby byl zákon č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení, kde byla ještě zakotvena možnost poskytovat sociální služby prostřednictvím církve. Tato možnost byla však v šedesátých letech minulého století zrušena a sociální služby byly primárně poskytovány státem prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí. Od té doby bylo přijato několik zákonů o sociálním zabezpečení, které rovněž upravovaly systém sociální péče a sociálních služeb (zákon č. 101/1961 Sb., zákon č. 121/1975 Sb., a zákon č. 100/1988 Sb.). Základní pojetí však zůstalo nezměněno až do konce osmdesátých let. V druhé polovině osmdesátých let Výzkumný ústav práce

a sociálních věcí vypracoval metodiku, která v rámci péče o lidské zdroje měla v podnicích sloužit k plánování sociálního rozvoje. Nicméně stále zde nacházíme snahy tehdejšího režimu cenzurovat sociální problémy, degradovat oblast sociální péče, což vedlo k nedostatku sociálních pracovníků (Matoušek, 2011).

Jako významnou etapu v novodobém obecném poskytování sociálních dávek a sociálního zabezpečení vnímám platnost zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení. Na tento zákon úzce navazovaly další zákonné předpisy, které se svým rozsahem snažily pokrýt všechny sociální situace a cílové skupiny obyvatelstva. Z pohledu péče o osoby zdravotně postižené, nízkopříjmové rodiny, jednotlivce apod. se jednalo o zákon č. 463/1991 Sb., o životním minimu, zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře a v neposlední řadě také vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se prováděl zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.

Počátkem devadesátých let výše uvedená stávající legislativní norma přestávala být čím dál více vyhovující a sílily hlasy odborné veřejnosti po zásadní reformě celého dosavadního systému poskytování sociálních dávek a péče. První pracovní verze návrhu nového systému sociální pomoci začaly vznikat po roce 1994. Trvalo pak celých dvanáct let, než byl nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přijat, čímž došlo dle mého názoru k revoluční reformě celého systému sociální péče. Zákon byl několikrát novelizován, a jelikož stávající právní úprava zcela nereflexuje potřeby subjektů v procesu poskytování sociálních služeb, prochází v současné době opět úpravami (Matoušek, 2011).

2.2 Zákon o sociálních službách

Klíčovou právní normou pro zpracování této bakalářské práce je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále též ZSS). Jedná se o základní legislativní úpravu pro poskytování sociálních služeb v České republice, která nabyla účinnosti 1.1.2007 a nahradila do té doby platné zákony, které byly v mnoha ohledech zastaralé a již nevyhovující. Mezi nejzásadnější změny, které přinesl zákon o sociálních službách, a které patří v celé reformě sociálního systému, bylo zavedení příspěvku na péči a jednoznačnou definici pojmů a konkrétních služeb v rámci poskytování pomoci potřebným občanům. Další významnou skutečností, která byla v tomto zákoně ukotvena,

byly definované kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a jeho další vzdělávání.

V obecném rámci změny z pohledu klienta je třeba zmínit možnost volby, která byla dána jednotlivým klientům cílových skupin - možnost neoptimálnější volby jakým způsobem, v jaké míře a kdo bude klientem vybranou sociální službu poskytovat. I když je tato volba mnohdy spojená s místní dostupností, či je ovlivněna sociálním stavem a finančními možnostmi uživatele, vždy by měla reflektovat lidské morální hodnoty a přispívat k naplnění principu subsidiarity (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011).

Toto vnímám jako významný krok směrem k zapojení klientů do celého systému poskytování sociální péče, neboť klientům byly dány do rukou finanční prostředky, za které si dle svého uvážení „nakupují“ sociální služby.

2.3 Rozdělení sociálních služeb

Každý jedinec může svou nepříznivou sociální situaci řešit pomocí sociálních služeb. Jelikož jsou příčiny těchto situací různé, existuje velký výběr druhů a forem sociálních služeb. ZSS rozlišuje 3 formy poskytování sociálních služeb: pobytovou, ambulantní a terénní. V pobytové formě je uživatel celodenně (celoročně) ubytován v některém ze zařízení sociálních služeb, v ambulantní uživatel dochází do některého ze zařízení sociálních služeb a terénní sociální služby jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném sociálním prostředí (v domácnosti, v místě trávení volného času apod.).

Zákon definuje 3 druhy sociálních služeb, a to sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

2.3.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné. Základní sociální poradenství je poskytováno ve všech druzích sociálních služeb a poskytovatelé mají povinnost jej poskytovat. V rámci tohoto poradenství jsou osobám poskytovány základní informace nutné pro řešení jejich tíživé sociální situace. Odborné sociální poradenství je již poskytováno pouze v některých druzích sociálních služeb pro konkrétní cílovou skupinu.

Je poskytováno v občanských poradnách, v poradnách pro osoby se zdravotním postižením a seniory nebo v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí.

2.3.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče jsou v §38 ZSS definovány takto: „*napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí*“. Služby sociální péče jsou: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče (Zákon o sociálních službách).

2.3.3 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence dle § 53 ZSS „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“. Mezi služby sociální prevence patří: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace (Zákon o sociálních službách).

2.4 Vyhláška č. 505/2006 Sb., (387/2017 Sb.)

V souladu s § 119 odst. 2 ZSS vydalo MPSV vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláškou č. 387/2017 Sb., se tato vyhláška mění. Vyhláška popisuje například způsob hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby za účelem stanovení stupně závislosti, stanovuje maximální částku, kterou lze od klienta vybírat za poskytování některých služeb, určuje rozsah úkonů poskytovaných klientovi v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a v neposlední řadě definuje zdravotní stavy, které vylučují poskytování sociálních služeb a pro které je poskytovatel oprávněn odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování se zájemcem v nepříznivé životní situaci (Vyhláška č. 387/2017 Sb., v platném znění).

2.5 Standardy kvality sociálních služeb

Přílohou č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, je dokument s názvem Standardy kvality sociálních služeb (dále též Standardy). Jedná se o prováděcí předpis k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Standardy jsou od 1. 1. 2007 právním předpisem doporučovaným MPSV a definují pravidla, principy a postupy při poskytování sociálních služeb. Povinnost poskytovatelů sociálních služeb řídit se Standardy vyplývá i ze zákona o sociálních službách, je uvedena v § 88 písm. h). Jejich prostřednictvím lze zjišťovat kvality poskytování sociálních služeb a slouží zároveň jako měřítko pro jejich hodnocení. MPSV vydáním Standardů reagovalo na velké rozdíly v přístupu poskytovatelů sociálních služeb k uživatelům a mnohdy rozdílným metodám používaných při sociální práci. Velmi zjednodušeně lze říci, že Standardy popisují jak má kvalitní sociální služba vypadat a zda je schopná uspokojit zájmy a potřeby uživatelů. Vzhledem k jejich obecnosti je lze použít na všechny druhy sociálních služeb bez ohledu na jejich charakter, velikost či formu. Celkem je definováno patnáct standardů a lze je nalézt na webových stránkách MPSV (mpsv.cz)

3 Komunitní plánování sociálních služeb

V souvislosti s reformou oblasti sociálních služeb se v České republice začala rozvíjet metoda komunitního plánování sociálních služeb. Jedním ze záměrů bylo přenést zodpovědnost za zajišťování služeb na úroveň obcí a krajů, jelikož znalost ekonomických a demografických specifik daného regionu je určující pro efektivní tvorbu sociální sítě a lze je respektovat přirozené místní rozdílnosti včetně potřeb jedinců a skupin žijících v daném regionu.

Komunitní plánování sociálních služeb bylo za pomoci odborníků z britského Ministerstva pro mezinárodní rozvoj zaváděno v České republice od druhé poloviny devadesátých let 20. století. V rámci česko-britského projektu „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“, který byl realizován v letech 2000-2003, poskytli své zkušenosti k dosažení souladu mezi požadavky na reformu sociálních služeb a praxí v EU. Do realizace pilotního projektu byl zapojen region Písecka. Nezávisle na této aktivitě město Ústí nad Labem od roku 1993 realizovalo „Projekt komunitní péče o duševně nemocné, drogově závislé a mentálně postižené“. Nemůžeme sice mluvit o komunitním plánování ve smyslu, jak jej známe dnes, jelikož byl proces a pojem komunitní plánování definován později, nicméně jeho prvky jsou zde patrné. Dnes jsou do procesu zapojeny desítky měst a obcí (Pilát, 2015).

Pilát (2015) se zamýšlí nad samotným pojmem „komunitní plánování sociálních služeb“. Z něho vyplývá, že jsou ve vybraném regionu plánovány pouze sociální služby. Ovšem v praxi se můžeme velmi často setkat s tzv. souvisejícími službami. Jedná se o neregistrované služby a nejsou upraveny zákonem o sociálních službách. Účastní se však procesu, aby získaly morální podporu a finanční prostředky nezbytné pro svou činnost. Proto je především na aktérech, aby vydefinovali, co bude v dané lokalitě předmětem plánování a co nikoliv. Od roku 2004 je Česká republika člen EU. Vedle vlády a legislativy ČR proto nacházíme východiska pro komunitní plánování též v sociální politice EU. Ta je zakotvena zejména v **Amsterodamské smlouvě**. V období 2000-2010 se sociální politika EU řídila tzv. **Lisabonským procesem**. Jedním ze třinácti vytyčených cílů je Podpora aktivního občanství, rovných příležitostí a sociální soudržnosti. V roce 2004 byl v Nice přijat tzv. **Evropský sociální program**, kde byly

v rámci boje proti sociálnímu vyloučení a chudobě vytyčeny čtyři cíle: umožnit ohroženým cílovým skupinám podílet se na trhu práce a umožnit jim přístup k právům, zdrojům, službám a zboží, prevence sociálního vyloučení, pomoc nejohroženějším skupinám a potřeba využít všechny důležité účastníky.

Sociální služby dle EU patří do služeb v obecném zájmu s těmito klíčovými požadavky: kvalita, dostupnost a ochrana uživatele. Spolu se Standardy kvality sociálních služeb je tedy plánování sociálních služeb prostřednictvím metody komunitního plánování zásadním nástrojem sloužícím k naplnění výše uvedených požadavků. Pro dosažení cílů Evropského sociálního programu v České republice jsou v rámci MPSV vytvářeny tzv. Národní akční plány sociálního začleňování. V tomto plánu pro roky 2004-2006 bylo komunitní plánování popisováno jako metoda, která na úrovni obce a kraje zajišťuje takový systém „*kteřý je schopen sledovat a vyhodnocovat změny v potřebách jednotlivých uživatelů i celé komunity a reagovat na něj*“ (Havlík, Skřičková, 2007).

Podrobněji je též metoda komunitního plánování rozvedena v již dříve vydané **Bílé knize v sociálních službách**. Obsahuje základní vymezení komunitního plánování sociálních služeb a popisuje, co již bylo pro rozvoj KPSS v ČR uděláno a co ještě zbývá udělat.

3.1 Principy, cíle, poslání a přínosy komunitního plánování

Komunitní plánování má vydefinované základní principy, cíle, poslání a přínosy:

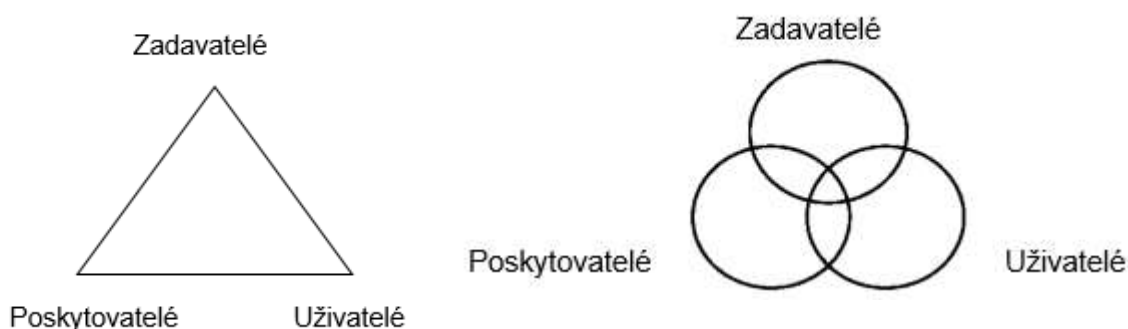
Principy komunitního plánování vycházejí z principů sociální politiky a přímé demokracie a směřují k ovlivňování či změně sociální reality. Základní principy zejména jsou:

- Účast zástupců minimálně tří stran, to znamená zadavatelů, uživatelů a poskytovatelů, mnohdy jsou doplňovány ještě zástupci veřejnosti;
- Rovnost mezi všemi stranami a účastníky procesu, přednost dohody před hlasováním;
- Otevřenost procesu spočívající v přístupu veřejnosti k informacím o plánování sociálních služeb;

- Přijatá řešení jsou dosažitelná a přiměřená místním specifikám, proces je pravidelně vyhodnocován.

Jak je výše zmíněno, klíčovou roli v metodě komunitního plánování hraje princip tzv. triády, to znamená, že se na tvorbě a realizaci komunitního plánu podílejí nejméně tři strany – zadavatel, poskytovatel a uživatel. V praxi je ovšem běžné, že jsou do procesu zapojeni i další účastníci – příbuzní a blízcí uživatelů, veřejnost, odborníci a zástupci institucí, které spolupracují s místními poskytovateli sociálních služeb, jako např. úřady práce, krajské úřady, městská policie, policie ČR, nemocnice, posudkoví lékaři a další.

Triáda bývá znázorňována nejčastěji dvěma způsoby. Buď jako trojúhelník, či jako propojené kruhy.



Obrázek č. 1: Triáda

(Zdroj: Zatloukal, 2008)

Vasková a Žežula (2002) spatřují **cíl** procesu především v upevňování sociální soudržnosti, podpory sociálního začleňování a v prevenci sociálního vyloučení jednotlivců v komunitě. Na základě své vlastní praxe spatřují cíl též ve snaze vytvořit takovou síť sociálních služeb, která reflektuje místní specifika a potřeby a zajišťuje jejich efektivní financování. Jde tedy o to, že lidé mají k dispozici takové služby, které potřebují a jsou místně dostupné v požadované kvalitě a množství.

Dle Topolského (2004) je **posláním** komunitního plánování „*zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních*

parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán“.

Hlavní **přínosy** procesu:

- Do přípravy a realizace plánu sociálních služeb jsou zapojeni všichni účastníci procesu (tedy uživatelé, poskytovatelé, zadavatel) a tím je zvýšen podíl občanů na rozhodování o způsobu zajišťování služeb a zároveň je legitimizováno rozhodování řídicích a zastupitelských orgánů;
- Podporuje příslušnost ke komunitě a klade důraz na vzájemnou spolupráci mezi obyvateli v ní žijící, podporuje dialog a zvyšuje pocit příslušnosti ke komunitě;
- Umožňuje objevovat nové materiální a lidské zdroje;
- Umožňuje obcím sdružovat stávající zdroje a tím zvyšuje efektivitu jejich využití;
- Zajišťuje, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám v kontextu místních odlišností, zvyšuje jejich nabídku, dostupnost a kvalitu;
- Finanční prostředky jsou vynakládány efektivně, jelikož jsou financovány jen takové služby, které jsou potřebné;
- Transparentnost procesu pro veřejnost. Snáze přijímá dílčí cíle i konečná řešení, důsledněji vnímá sociální oblast a lépe ji chápe;
- Zvyšuje se identifikace veřejnosti s obcí, radnice je vnímána jako spolupracující partner (Pilát, 2015).

3.2 Fáze procesu komunitního plánování

Každá obec může přistupovat k procesu plánování sociálních služeb individuálně, dle svých možností a specifik svého regionu. Existují však základní etapy = fáze, které by měly být společné. Tyto doporučené návody, které se v mnohém shodují a doplňují, můžeme najít v několika podobách v literatuře věnující se komunitnímu plánování. Například v již zmiňovaném průvodci MPSV Komunitní plánování - věc veřejná (2002) jsou v rámci metodické podpory fáze rozděleny takto:

Tabulka č. 1: Fáze komunitního plánování 1

Fáze komunitního plánování		
1. fáze	S čím je třeba začít	<ul style="list-style-type: none"> - zformování prvotní pracovní skupiny - určení, koho je třeba do přípravy KP zapojit - způsob oslovení a přizvání dalších účastníků - plán pro získání politické podpory ze strany obce - informační strategie
2. fáze	Vytvoření řídicí struktury pro KP	<ul style="list-style-type: none"> - zapojení všech účastníků procesu - vytvoření organizační a řídicí struktury pro zpracování KP - stanovení pravidel jednání řídicí struktury
3. fáze	Porozumění problémům v komunitě	<ul style="list-style-type: none"> - představení cílů, zájmů a potřeb všech účastníků - vytvoření a zveřejnění mechanismů pro aktivní spoluúčast veřejnosti - provedení analýzy potřeb a zhodnocení existujících zdrojů - zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb - vyjmenování příležitostí a rizik a nastínění trendů pro rozvoj sociálních služeb
4. fáze	Návrh rozvoje sociálních služeb	<p>Představa rozvoje sociálních služeb obsahuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hlavní hodnoty, které tvoří její základ a které budou při zpracování KP a jeho následném naplňování respektovány a dodržovány - směr, kterým se budou sociální služby nadále ubírat - cíl, kterého má být dosaženo a priority - překážky, které bude nutné překonat, - regionální i nadregionální zdroje, kterých lze využít - představa rozvoje sociálních služeb je akceptována většinou účastníků komunitního plánování
5. fáze	Strategie rozvoje sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> - plán postupných kroků a úkolů k dosažení stanovených cílů a priorit - systém sledování realizace komunitního plánu - zpracování konečné verze komunitního plánu - předložení textu KP k připomínkování veřejnosti
6. fáze	Od plánování k provádění	<ul style="list-style-type: none"> - uskutečňování plánu - informování veřejnosti o uskutečňování KP - průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů - nástroje umožňující provést změny v původním KP

Zdroj: MPSV *Komunitní plánování - věc veřejná* (2002)

V *Metodikách pro plánování sociálních služeb* (2007) je plánování rozděleno do 8 fází:

Tabulka č. 2: Fáze komunitního plánování 2

Fáze komunitního plánování		
1. fáze	Stanovení a formulace poslání plánování sociálních služeb	KP je postaven na vzájemné dohodě mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli o podobě sítě sociálních služeb v daném regionu, jak budou podporovány a ujasnit si způsob řešení problémů. Je třeba si uvědomit, co je společným cílem.
2. fáze	Získání politické podpory pro plánování sociálních služeb metodou KP	Zásadní podmínkou je politická podpora, která dává procesu oficiálně legitimitu a formálně vyjadřuje s touto metodou souhlas.
3. fáze	Vytvoření organizační struktury a definování konkrétních kompetencí a odpovědností	Vzhledem k rozsáhlému a nekonečnému procesu KPSS je důležité stanovit jasnou organizační strukturu. Nejprve je nutné vytvořit třídu, následně řídicí tým a pracovní skupiny. Je třeba nastavit systém a způsob koordinace procesu a zajistit zapojení všech účastníků, aby systém odpovídal potřebám místní komunity. Stanovení priorit, ujasnění si zadání a stanovit plán práce.
4. fáze	Popsání sociální situace v daném území	Jelikož komunitní plán je zpracován pro konkrétní území, je třeba vycházet z jeho stávající situace s použitím sociálně demografické analýzy, registru poskytovatelů sociálních služeb, ze statistických údajů popřípadě zjišťovat potřeby pomocí dotazníkového šetření.
5. fáze	Stanovení priorit	Pro efektivní fungování procesu je třeba stanovit si priority, které ukazují směr vývoje v oblasti sociálních služeb. V praxi to znamená vydefinování služeb, které budou dále rozvíjeny a naopak. Tyto priority jsou dále rozpracovány do dílčích opatření.
6. fáze	Zpracování plánu rozvoje sociálních služeb	Plán rozvoje je vytvořen na základě společné a závazné dohody všech aktérů. Je v něm popsán postup realizace jednotlivých opatření – co, kdo, proč, za kolik a s jakým cílem bude realizovat a co k tomu bude potřebovat.
7. fáze	Monitorování realizace opatření a aktivit	Během realizace opatření dochází k naplňování dohodnutých plánů - tento proces je třeba průběžně monitorovat a vyhodnocovat za účelem získávání informací, které je možné operativně do plánu zapracovat.
8. fáze	Vyhodnocení	Po uplynutí období, na které byl plán rozvoje schválen, je třeba vyhodnotit celý komunitní plán. Jedná se o nezbytný krok k přípravě dalšího plánovacího období.

Zdroj: Metodiky pro plánování sociálních služeb (2007)

Při přípravě a realizaci komunitního plánování je možné vycházet nejen z výše uvedených teoretických zdrojů, ale také z mnoha příkladů dobré praxe. Je nezbytné zajistit si dostatečné množství relevantních informací, mít zpracované cíle, poslání, harmonogram prací a finanční rozpočet. Dále je nutné analyzovat možná rizika a stanovit možnosti jejich předcházení a způsob jejich řešení. Vhodnou metodou pro zjišťování těchto informací je SWOT analýza (Příloha č. 2). Klíčovou osobou je koordinátor komunitního plánování, který je zodpovědný za organizační zajištění, vedení a řízení celého procesu.

3.3 Úloha samosprávných celků v procesu plánování sociálních služeb

Zákon o sociálních službách popisuje úlohu základních územních samosprávných celků (obcí) a vyšších územních samosprávných celků (krajů) při zajišťování sociálních služeb. Sociální služby jsou finančně podporovány zejména ze strany státu. Kraje a obce plní funkci zadavatele, jehož úkolem je vytváření podmínek pro tvorbu a rozvoj sociální sítě. Za zadavatele je to především kraj a obecní úřad, který vykonává přenesenou státní správu v oblasti sociální péče a politická reprezentace, která je ze zákona zodpovědná za tvorbu podmínek k rozvoji sociální péče.

V literatuře se též můžeme dočíst o pojmech **sítování sociálních služeb** či **tvorba sítě sociálních služeb**. Jedná se o komplex registrovaných sociálních služeb, které v požadované a v praxi ověřitelné kapacitě, kvalitě a s odpovídající místní dostupností pomáhají osobám na území daného kraje řešit jejich nepříznivou sociální situaci, a to v souladu s finančními a jinými zdroji. To přináší odpovídající podmínky a větší jistotu regionálním poskytovatelům ve víceletém horizontu. Síť služeb pak můžeme považovat za druh „dohody“ mezi poskytovateli a zadavatelem služeb (kraj x obec), která určuje rozsah poskytování sociálních služeb a na to navazující dofinancování služeb z veřejných rozpočtů. Vzhledem k nestabilním podmínkám financování sociálních služeb je tím deklarován zájem financovat službu ve stanoveném rozsahu (www.kr-kralovehradeckykraj.cz).

Střednědobé plánování sociálních služeb bylo v návrhu zákona, který se projednával v roce 2005, uloženo jak krajům, tak i všem obcím, bez rozdílu velikosti, což by zejména

u malých obcí bylo v praxi těžko realizovatelné. Zejména díky argumentaci zástupců Svazu měst a obcí ČR předkladatel zákona od tohoto ustoupil (Pilát, 2015).

Dle výše uvedeného tedy obec není povinna zpracovávat a vytvářet „střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, ovšem dle § 94 zákona o sociálních službách je jí tato možnost poskytnuta, a to ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli. Dále obec na svém území monitoruje požadavky a zajišťuje informovanost veřejnosti o možnostech poskytování sociálních služeb. Naopak dle stejného paragrafu je tato povinnost stanovena krajům. K tomuto účelu obce poskytují krajům potřebnou součinnost a informace. Tento proces předávání informací je efektivnější v případě, kdy v obcích funguje komunitní plánování, a dílčí výstupy jsou zpracovávány do podoby komunitního plánu. Kraj také vhodným způsobem doplňuje a rozšiřuje sociální služby, které jsou v obcích poskytovány, a informuje obce o výstupech zjištěných při plánování sociálních služeb. V případě, že probíhá tento proces paralelně na obci i na kraji, je oboustranné sdílení a předávání informací nezbytné. V neposlední řadě kraj poskytuje obcím metodickou pomoc při výkonu sociální práce a v procesu plánování (Komunitní plánování - věc veřejná, 2002).

Zákon definuje i úlohu Ministerstva práce a sociálních věcí v rámci výkonu státní správy, která je především řídicí a kontrolní. Dále stanovuje povinnost zpracovávat **střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb**. Jestliže má proces plánování sociálních služeb legitimitu a politickou podporu, je jednodušší na jeho financování získávat alespoň část prostředků z rozpočtu kraje nebo obce. Z tohoto důvodu je dobré pravidelně informovat vedení města (radu a zastupitelstvo) a odbornou komisi o průběhu plánování, a to formou vyhodnocení plnění jednoletých akčních plánů za jednotlivé pracovní skupiny, či průběžného plnění víceletého komunitního plánu. Výhodou je propojenost i návaznost procesu s jinými projekty či strategickými dokumenty obce.

3.4 Komunitní plán rozvoje města v sociální oblasti

Komunitní plán je realizován za spolupráce širokého okruhu lidí, kteří žijí v komunitě, pro kterou se vytváří. Tito lidé mají různá postavení ve společnosti a jsou různých profesí. Může se jednat o poskytovatele a uživatele služeb, veřejnost, politiky,

úředníky, zaměstnavatele apod. Na základě jejich názorů a požadavků je vytvářena nabídka sociálních a souvisejících služeb, která ovšem musí být v souladu s místními lidskými, materiálními a finančními zdroji. Písemným výstupem je materiál s názvem **komunitní plán** (Krbcová, Mašínová, Polesný, 2008).

3.5 Financování sociálních služeb

S účinností zákona o sociálních službách se od roku 2007 změnil systém financování sociálních služeb, které je vícezdrojové. Za prvé jsou financovány přímo od uživatelů, kdy k financování používají příspěvek na péči. Jak již bylo zmíněno výše, jedná se o sociální dávku určenou k zajištění a úhrady nákladů spojených s péčí o závislou osobu. Příspěvek je poskytován ve čtyřech stupních, jeho výše je stanovena vzhledem ke zdravotnímu stavu žadatele, a to zejména podle zprávy ošetřujícího lékaře, z výsledků sociálního šetření v přirozeném prostředí žadatele. Příspěvek vyplácí místně příslušný úřad práce. V druhé řadě jsou sociální služby pokrývány v rámci dotačních programů z rozpočtů obcí, kraje a státu. Mimo to mohou poskytovatelé získat finance z nadací, nadačních fondů, od sponzorů, z darů, či ze strukturálních fondů EU. U služeb, kde to zákon o sociálních službách stanovuje, lze získat finance od zdravotních pojišťoven.

3.6 Metodiky pro plánování sociálních služeb

Za účelem zajištění jednotného metodického přístupu v plánování sociálních služeb na místní úrovni vznikla v průběhu realizace veřejné zakázky MPSV ČR s názvem Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb mimo jiné publikace Metodiky pro plánování sociálních služeb (dále též Metodiky). Jedná se o ucelený soubor ověřených principů a postupů, které jsou doporučeny pro efektivní plánování sociálních služeb a návodem pro dosažení dostupných sociálních služeb s ohledem na místní specifika a potřeby obce nebo kraje. Taktéž slouží k vytvoření uceleného jednotného systému vzdělávání a metodické podpory pro proces plánování. Publikace je především určena všem, kteří v obcích či krajích přímo plánování sociálních služeb v praxi realizují. Provází procesem od počátku plánování přes obecné zásady až po konkrétní návody pro

tvorbu kvalitní sítě sociálních služeb a dosažení optimálního stavu ve smyslu jejich dostupnosti. Konečná podoba Metodik byla představena roku 2007. Zároveň bylo proškoleno 74 krajských vzdělavatelů, tzv. metodiků plánování sociálních služeb za účelem poskytování podpory jednotlivým krajům a obcím (Havlík, Skříčková, 2007).

3.7 Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Druhým stěžejním materiálem pro tuto bakalářskou práci je dokument s názvem Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Vznikla stejně jako publikace Metodiky v rámci stejné veřejné zakázky MPSV ČR. Podrobněji se Kritériím věnuji v praktické části bakalářské práce.

Shrnutí teoretické části

V teoretické části popisují východiska, ze kterých budu vycházet v praktické části. Nejprve popisují použitou terminologii a poté seznamují s oblastí sociální péče a sociálních služeb poskytovaných na našem území v kontextu změn, které nastaly v této oblasti jak po roce 1989, tak i v souvislosti s novým zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o zásadní právní normu, ze které v teoretické části čerpám. Tento zákon přinesl do sociální oblasti mnoho významných změn. Například zavedl příspěvek na péči nebo snahu zajistit dostupné a odborné sociální služby pro všechny, kteří je potřebují. Popisují druhy a formy sociálních služeb a zmiňují též Standardy kvality sociálních služeb, což je právní předpis doporučovaný MPSV pro sjednocení pravidel, principů a postupů při poskytování sociálních služeb. V další kapitole popisují komunitní plánování sociálních služeb v České republice. Popisují počátky jeho zavádění, zmiňují jeho východiska, charakteristiku a definice, popisují jednotlivé fáze, cíle, přínosy a principy. V kontextu komunitního plánování zmiňují úlohu samosprávných celků, a to jak v souvislosti s financováním sociálních služeb, tak i v souvislosti s tvorbou plánu rozvoje sociálních služeb.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích

Počátky Komunitního plánování sociálních služeb (dále též KPSS) v Pardubicích spadají do roku 2003, kdy se začala formovat základní triáda a v témže roce došlo k jejímu proškolení v rámci vzdělávacího modulu s názvem „Komunitní plánování pro nevládní neziskové organizace a samosprávu“.

V roce 2006 byl zpracován projekt „Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích“ a téhož roku Zastupitelstvo města Pardubic schválilo záměr ucházet se o dotaci na výše uvedený projekt z grantového schématu Pardubického kraje. Zároveň se zavázalo v případě přidělení dotace finančně se spolupodílet na realizaci výše uvedeného projektu. Tímto proces komunitního plánování v Pardubicích dostal nezbytnou politickou legitimitu. Tento projekt byl realizován v letech 2006-2008. Mezi základní cíle procesu patřilo posílení stability, soudržnosti obyvatelstva skrze podpory komunitního plánování a omezení patologických jevů, propojenost a posílení spolupráce zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a všech dalších zainteresovaných subjektů při určování priorit rozvoje v sociální oblasti a hledání způsobů jejich naplňování. To vše s cílem nastavit trvale udržitelný proces KPSS v Pardubicích.

Druhá etapa začala na jaře 2012, kdy město Pardubice zadalo sociologické šetření a s ním spojený sběr dat za účelem zpracování druhého víceletého Komunitního plánu. Tohoto šetření se zúčastnili zástupci zadavatele, poskytovatelé sociálních služeb i jejich uživatelé. Realizátorem byla Univerzita Pardubice. V březnu 2013 byl finální Komunitní plán sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2013-2016 schválen zastupitelstvem města. Souběžně s tvorbou plánu se zpracovávala žádost o finanční podporu projektu s názvem „Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích“ z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, který vyhlásilo MPSV. Projekt byl podpořen a byl realizován v průběhu let 2013-2015. Byl zaměřen na nastavení toků uvnitř organizační struktury, na zkvalitnění plánovacího procesu a informování veřejnosti, na monitoring a evaluaci. Hlavním výstupem byla tvorba **Metodiky pro proces KPSS**

v Pardubicích. Za účelem hodnocení obou etap byla provedena SWOT analýza (Příloha č. 2) a FOCUS GROUP.

Třetí etapa započala v roce 2016 a trvá dosud. Je spojena především s tvorbou a realizací v pořadí již třetího „Komunitního plánu sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2017-2020 (Zdroj: vlastní).

V současné době má tento proces významnou politickou podporu a vedení města se již několik funkčních období zavazuje v něm pokračovat. Jeho podpora je zmíněna i v programovém prohlášení Rady města Pardubic na stávající funkční období:

„V rozvoji sociálních služeb budeme vycházet z potřeb komunitního plánování – klientů, poskytovatelů a veřejnosti. Budeme pokračovat v komunitním plánování a tvorbě sítě sociálních služeb ve městě Pardubice“ (www.pardubice.eu).

Zároveň v něm spatřuje nástroj pro efektivní plánování sociálních služeb a s tím související financování. I když za poslední dvě funkční období bylo hlavní vládnoucí stranou v Pardubicích politické sdružení ANO, stále sociální oblast spadá do gescce sociálně demokratického náměstka, a to již od roku 2010. I tento fakt měl zásadní vliv na rozvoj komunitního plánování. Došlo k řadě významných změn. Změnil se způsob hodnocení projektů/žádostí o finanční podporu, změnil se systém financování a zvýšil se objem finančních prostředků v dotačních programech.

4.1 Struktura KPSS v Pardubicích

Organizační struktura byla vydefinována v počáteční fázi zavádění procesu a zůstala prakticky nezměněna. Základním prvkem v organizační struktuře komunitního plánování jsou **pracovní skupiny**. Město Pardubice jich má v současné době sestaveno šest (Příloha č. 1). Jsou ustanoveny pro každou cílovou skupinu uživatelů a skládají se ze zástupců poskytovatelů, uživatelů, veřejnosti, zástupců státní správy a samosprávy a odborníků. V jejich čele stojí vedoucí pracovní skupiny. Pracovní skupiny jsou nepolitické, pravidelně se schází jednou měsíčně. Usilují o optimální nastavení sítě sociálních a souvisejících služeb na území města a podílí se na hodnocení uskutečněných aktivit. Dále vytváří profil dané cílové skupiny a definují rizikové oblasti a spolupodílí se na tvorbě

komunitního plánu. Jejich počet vychází z definovaných potřeb komunity. Hierarchicky spadají pod koordinační skupinu. Zpracovávají jednoleté Akční plány za svou oblast.

Vedoucí jednotlivých pracovních skupin tvoří **koordinační skupinu**. V jejím čele stojí koordinátorka komunitního plánování, která je jmenována radou města a koordinační skupinu řídí. Dalšími členy jsou vedoucí OSV Magistrátu města Pardubic a předsedkyně komise pro sociální a zdravotní věci při Radě města Pardubic. Zprostředkovává přenos informací mezi pracovními skupinami, koordinační skupinou a komisí. Je zodpovědná za tvorbu a realizaci komunitního plánu. Úzce spolupracuje s politickou reprezentací města. Hierarchicky spadá pod **komisi pro sociální a zdravotní věci**, která je iniciačním a poradním orgánem **Rady města Pardubic**.

Koordinátorka komunitního plánování hraje v procesu klíčovou manažerskou roli. Je zaměstnancem města a tuto funkci má přímo ve své pracovní náplni. Metodiky pro plánování sociálních služeb popisují koordinaci procesu jako „*zajištění hladkého průběhu procesu. Tj. činnost, která do vzájemného souladu uvádí řešení jednotlivých úkolů v rámci procesu, personální a časové možnosti členů týmu a jednotlivých týmů*“.

Koordinace dle Metodik předpokládá „*dobrou znalost místních podmínek, znalost místních zdrojů k řešení úkolů včetně jejich zajišťování a dostatečný nadhled nad dílčími úkoly*“ (Havlík, Skříčková, 2007).

Krbcová Mašínová a Polesný (2008) definují koordinaci jako „*manažerský proces tvorby a zachování prostředí, ve kterém jednotlivci společně pracují ve skupinách a tím snáze dosahují vybraných cílů. Proces je orientován do budoucnosti a definuje jak, kdy a čeho má být dosaženo.*“

4.2 Metodika komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích

V komparativní studii se často odkazují na koncepční materiál s názvem **Metodika komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích**. Jedná se o podpůrný materiál pro místní samosprávu a pro všechny, kteří se na komunitním plánování podílejí a též všem, kteří se o něj zajímají. Metodika definuje mimo jiné aktivity a postupy fungování procesu, možnosti zapojování, role, kompetence jednotlivých účastníků apod.

5 Výzkumné šetření

Součástí bakalářské práce je výzkumné šetření navazující na teoretickou část. Jeho cílem je posoudit, zda proces komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích je v souladu s koncepčním dokumentem MPSV „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“. Toto je i cíl bakalářské práce jako celku.

5.1 Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Kritéria zpracovala odborná veřejnost s cílem zlepšit a zkvalitnit proces plánování sociálních služeb na místní úrovni. Jsou vodítkem pro posouzení, zda daná obec či region postupuje v zajištění dostupnosti sociálních služeb dle demokratických principů tzv. komunitního plánování, to znamená, zda jsou uzpůsobeny jednotlivému konkrétnímu uživateli. Mezi základní požadavky při jejich tvorbě patřila nutnost navázat na zákon o sociálních službách, na Metodiky pro plánování sociálních služeb a potřeba vymezit dílčí postupy v procesu komunitního plánování sociálních služeb. To vše je důležité k zajištění jednotnosti a propojitelnosti procesů plánování rozvoje sociálních služeb na obcích jako podkladu pro zpracování plánu rozvoje sociálních služeb na úrovni krajů tak, jak jim to ukládá zákon o sociálních službách. Vznikl soubor osmi klíčových oblastí, které jsou dále rozděleny do 26 dílčích kritérií. Každé kritérium obsahuje stručnou charakteristiku, důkaz, indikátor kvality, předmět a způsob hodnocení a zároveň komentář s doporučením. Tyto oblasti reflektují základní principy procesu komunitního plánování, jako např. zapojení a rovnoprávnost zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb, aktivní zjišťování konkrétních potřeb uživatelů na místní úrovni a průběžná evaluace (hodnocení). Kritéria spolu s Metodikami se navzájem doplňují a propojují a tvoří tak ucelený materiál.

Od začátku roku 2007 připravovala užší odborná skupina složená z odborníků dlouhodobě se zabývajících plánováním pracovní verzi Kritérií a pracovala s těmito dílčími cíli: Kritéria by měla pomoci podchytit kvalitu procesu plánování sociálních služeb, měla by sloužit jako měřítko, pomocí něhož bude možné určit, zda v daném území probíhá v rámci zajištění dostupnosti sociálních služeb takový proces, který by odpovídal demokratickým principům, na kterých je komunitní plánování postaveno. Pracovní skupina též zdůraznila potřebu vymezit jednotlivé procesy, požadavky a výstupy v oblasti

plánování sociálních služeb, nutnost zajistit návaznost na zákon o sociálních službách a zajistit soulad s cíli národní sociální politiky. Konkrétně jde o cíle Evropského sociálního programu, vytvořeného v roce 2000 v rámci smlouvy z Nice a priority definované Evropskou sociální chartou Rady Evropy. Konečná koncepce byla ověřena v několika městech, např. v Olomouci, městské části Praha 12, Hradci Králové, Ústí nad Labem, Havlíčkově Brodě, Táboře (Moderní obec 2/2007, str. 31).

Například v již zmíněném Hradci Králové byla v rámci projektu MPSV „Vzdělávání zadavatelů a poskytovatelů v problematice komunitního plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji“ provedena analýza připravenosti na přijetí těchto kritérií. Cílem analýzy bylo zjistit, zda je možné bez dalších kroků vyhovět definovaným požadavkům, zjistit stav jejich plnění, zda je o jejich naplňování zájem a jak jsou vnímána ze strany zadavatelů. Dalším cílem bylo zjistit, zda existují úskalí při tvorbě systému komunitního plánování na úrovni kraje a pokud ano, tak jaká. Pro realizaci bylo vybráno šest dílčích kritérií a vybraly se takové obce, které mají s komunitním plánováním dlouhodobou zkušenost a jednotliví aktéři v organizační struktuře mají potřebnou odbornost. Výchozím předpokladem dle Hlouška, Hlouškové (2008, str. 74) bylo, že *„obce nebudou mít s naplňováním kritérií v zásadě žádné větší potíže a v rámci analýzy budou pouze popsány funkční modely s vymezení faktorů ovlivňujících jejich vytvoření v dané obci“*.

Tento předpoklad se však nepotvrdil. Naopak z výsledků analýzy vyplynulo, že žádná z obcí, kde byl výzkum proveden, neměla pro posuzovaná kritéria fungující model. Proto byla následně vydefinována opatření vedoucí ke zlepšení aktuálního stavu. Jednak bylo třeba vytvořit taková vnitřní opatření, která by vedla k podpoře funkčnosti plánovacího procesu (efektivnější navázání veřejných prostředků pro financování sociálních služeb) a kvalitnější zákonné vymezení odpovědnosti obcí včetně sankcí týkající se řešení sociální situace svých obyvatel (Hloušek, 2008).

Kritéria jsou především určena všem, kteří se plánováním sociálních služeb zabývají. Pomocí nich mohou sami zhodnotit, v čem jsou jejich metody a postupy dobré a co by se mohlo zdokonalit. Jako základní vodítka a měřítko kvality procesu by měla v počáteční

fázi procesu sloužit jako nástroj sebehodnocení, ale i jako pomůcka pro zvyšování kvality v procesu plánování sociálních služeb.

Hloušek (2007) spatřuje v procesu sebehodnocení možnosti, jak v plánovacím procesu zmapovat úspěchy i neúspěchy a vydefinováním silných a slabých stránek označit oblasti vyžadující zvýšenou pozornost. Tím lze získat náhled na to, jak jsou v praxi naplňovány základní principy komunitního plánování (Hloušek, 2007, str. 41).

5.2 Komparativní studie procesu KPSS v Pardubicích s Kritérii kvality plánování sociálních služeb

K realizaci výzkumného šetření byla zapotřebí komparativní studie Kritérií kvality plánování sociálních služeb s informacemi uvedenými zejména ve Zprávě z činnosti triády z roku 2006, v Komunitním plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2008-2011, Komunitním plánu sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2013-2016, Komunitním plánu sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2017-2020, ve Strategickém plánu města Pardubic, v Metodice komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích, ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Pardubickém kraji. Dále byly informace čerpány ze SWOT analýz, z evaluačních zpráv a z FOCUS GROUP, z archivu jednání Zastupitelstva města Pardubic a Rady města Pardubic, ze zápisů sociální a zdravotní komise, z koordinační skupiny a z pracovních skupin komunitního plánování. Byly realizovány rozhovory se zakládajícími a stávajícími členy triády, s bývalými i nynějšími členy komise, koordinační skupiny, se členy pracovních skupin (zejména se zástupci z řad poskytovatelů sociálních služeb), se zaměstnanci OSV MmP a se zástupci politického vedení města. V neposlední řadě jsem čerpala ze svých vlastních zkušeností. Celkem bylo osloveno 10 respondentů.

„Jsme členové triády KPSS v Pardubicích. Jsou na nás naloženy úkoly a odpovědnost za jeho průběh. Lovíme informace a zkušenosti, které předáváme ostatním účastníkům KPSS a opracujeme je ve stavební kameny, z nichž společnými silami postavíme dům – kvalitní, společně naplánovaná síť sociálních služeb, o níž bude informována široká veřejnost.“

Motto zakládající triády KPSS v Pardubicích
(Zdroj: Zpráva z činnosti triády z roku 2006)

5.3 Hlavní cíl výzkumu

Hlavním cílem bakalářské práce i hlavním cílem výzkumu je posoudit soulad procesu komunitního plánování sociálních služeb s doporučenou metodikou vydanou MPSV, a to prostřednictvím Kritérií kvality plánování sociálních služeb. Pro posouzení souladu procesu komunitního plánování v Pardubicích s touto metodikou bylo porovnáno 8 klíčových oblastí, které jsou dále rozděleny do 26 dílčích kritérií. Vzhledem k povaze výzkumného jevu je hodnocení uvedeno u každého jednotlivého kritéria zvlášť.

5.4 Volba výzkumné metody

Pro svůj výzkum jsem vzhledem k tématu aplikovala kvalitativní výzkumnou strategii. V kvalitativním přístupu je velmi často používaným nástrojem rozhovor. Použiji polostrukturovaný rozhovor, který doplním analýzou dat. Kvalitativní výzkumná strategie se používá, když zkoumáme, jak respondenti interpretují svůj pohled na zkoumaný jev. S použitím této metody můžeme jevy zkoumat hlouběji a získat podrobné informace, které následně porovnáváme a vyhodnocujeme. Můžeme provádět výzkum v přirozeném prostředí respondenta a adekvátně reagovat na aktuální podmínky. Vedle výzkumných otázek vznikají hypotézy a rozhodnutí, která pozměňují původní výzkumný plán. Z časového hlediska se jedná o dlouhodobý proces, což může být i nevýhodou. Další nevýhodou je, že nemůžeme výsledky generalizovat ani využít v jiném prostředí a jeho výsledky mohou být ovlivnitelné výzkumníkem (Hendl, 2008). Pro sběr dat použiji polostrukturovaný rozhovor, který kombinuje prvky strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Tento model je vhodný zejména k získání co nejvíce informací od respondentů. Jedná se o ideální a velmi často používanou metodu vedení rozhovoru. Je to technika, kdy má tazatel připraveny otázky, jejichž pořadí může dle situace měnit a doplňovat novými. Tím vytěží z rozhovoru co nejvíce. Může tak vhodně reagovat na odpovědi respondenta, proto je důležité, aby byl tazatel připraven a měl odborné znalosti zkoumaného jevu. Nevýhodou je značná časová náročnost (Hendl, 2008).

Jak je výše uvedeno, aby bylo možné každou klíčovou oblast a každé kritérium porovnat, zvolila jsem kombinaci analýzy dokumentů a polostrukturovaného rozhovoru. U jednotlivých kritérií je uvedena doporučená výzkumná technika pro zjištění důkazu

(zda je dané kritérium naplněno či nikoliv). Dle tohoto doporučení jsem volila buď rozhovor nebo studium dokumentů – viz transformační tabulka. Jako příklad mohu uvést kritérium č. 2.1. kde je uvedeno, že „*důkaz existuje v písemné podobě*“. Pro hodnocení tohoto kritéria byla tedy zvolena metoda studium dokumentů. U kritéria č. 4.3. je pro jeho zhodnocení doporučen rozhovor s členy pracovní skupiny. Z tohoto důvodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor a tazatelskou otázku TO 3: „*Domníváte se, že jste jako člen pracovní skupiny seznámen s postupy práce a s formy výstupů pracovní skupiny?*“

Z výše uvedeného vyplývá, že tazatelské otázky byly zvoleny tak, aby odpovídaly danému kritériu, adekvátně doplňovaly analýzu dokumentů a následně mohlo být provedeno hodnocení naplněnosti kritérií a v konečném důsledku i zjištění odpovědi na hlavní výzkumnou otázku – viz transformační tabulka. V kapitole 5.7 Analýza dat je uvedeno 26 tabulek obsahující dílčí kritéria, jejich popis, způsob hodnocení včetně důkazu.

Tabulka č. 3 – Transformační tabulka

<u>Téma práce:</u> Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích		
<u>Hlavní cíl práce:</u>	Posoudit soulad procesu plánování s doporučenou metodikou vydanou MPSV prostřednictvím Kritérií kvality plánování sociálních služeb.	
<u>Hlavní výzkumná otázka:</u> Je proces komunitního plánování sociálních služeb v souladu s Kritérii kvality plánování sociálních služeb?	<u>Výzkumné otázky:</u>	<u>Výzkumná technika/ Tazatelská otázka</u>
	VO1. Naplňuje proces KPSS v Pardubicích legitimitu?	Analýza dokumentů
	VO2. Obsahuje analýza existujících zdrojů údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů a potřeb v Pardubicích dle kritéria č. 2.1.- 2.3?	Analýza dokumentů
	VO3. Mají klíčové osoby podílející se na odborných činnostech potřebnou kvalifikaci a kompetence?	Polostrukturovaný rozhovor TO1 TO2

	VO4. Je proces KPSS v Pardubicích řízen efektivně a transparentně a je zajištěn přenos informací napříč organizační strukturou?	Analýza dokumentů a polostrukturovaný rozhovor TO3 TO4 TO5
	VO5. Jsou do procesu KPSS v Pardubicích zapojeni všichni aktéři (zadavatel, poskytovatelé, uživatelé, veřejnost, odborníci)?	Analýza dokumentů a polostrukturovaný rozhovor TO 6
	VO6. Splňuje Komunitní plán sociálních služeb v Pardubicích náležitosti dle kritérií č. 6.1. – 6.5?	Analýza dokumentů
	VO7. Mají občané Pardubic dostupné informace týkající se komunitního plánování a sociálních služeb?	Analýza dokumentů
	VO8. Je proces KPSS pravidelně a průběžně vyhodnocován s cílem zvyšování kvality procesu?	Analýza dokumentů a polostrukturovaný rozhovor TO7

Zdroj: Vlastní

TO1 – Jsou napříč organizační strukturou procesu KPSS v Pardubicích definovány požadavky na kvalifikaci a kompetentnost klíčových aktérů?

TO2 – Je zajištěno vzdělávání pro všechny aktéry napříč organizační strukturou?

TO3 – Domníváte se, že jste jako člen pracovní skupiny seznámen s postupy práce a s formy výstupů pracovní skupiny?

TO4 – Myslíte si, že je na jednáních pracovních skupin upřednostňováno konsensuální rozhodování?

TO5 – Je, podle Vašeho názoru, zajištěn přenos informací napříč organizační strukturou?

TO6 – Máte možnost jako člen pracovní skupiny, zapojit se do rozhodovacích procesů a do přípravy Komunitního plánu?

TO7 – Jste seznamováni s výsledky monitorovacích aktivit a myslíte si, že jsou zjištěné poznatky využity ke zlepšení procesu v Pardubicích?

Doplňující otázky:

Počátky KPSS v Pardubicích spadají do roku 2003, resp. do roku 2006. Jaké jsou Vaše vzpomínky na jeho počátky? Jakou roli/pozici, v jakém roce a přibližně jak dlouho jste v rámci procesu KPSS v Pardubicích zastával/zastáváte?

5.5 Popis výzkumného souboru

Respondenty jsem volila tak, aby byl jejich výběr co nejrozmanitější. To znamená, že jsem se snažila oslovit respondenty napříč celou organizační strukturou. Při výběru výzkumného souboru pro mne nebylo důležité dosažené vzdělání, věk či pohlaví. Vybírala jsem podle toho, v jakém období a jakou dobu se procesu komunitního plánování v Pardubicích účastnili, jaká byla jejich role a jaké měli kompetence. Velmi pozitivně hodnotím fakt, že mi poskytnul rozhovor respondent, který byl členem zakládajícího týmu v roce 2003 (R1). Velmi důležité pro výzkumné šetření je i skutečnost, že mně rozhovor poskytli zástupci zadavatele - politici (členové Rady města Pardubic, členové komise pro sociální a zdravotní věci).

Přehled respondentů:

R1 – člen zakládajícího týmu v roce 2003

R2 – člen triády v roce 2006, ředitel neziskové organizace

R3 – člen triády v roce 2006-2008, vedoucí pracovník Magistrátu města Pardubic

R4 – politik, člen užšího vedení města 2006-2008

R5 – politik, člen užšího vedení města 2014-2018

R6 – člen koordinační skupiny a komise pro sociální a zdravotní věci od roku 2015

R7 – člen pracovní skupiny od roku 2008, spolutvůrce analýzy existujících zdrojů

R8 – člen pracovní skupiny od roku 2014

R9 – koordinátorka KPSS od roku 2014

R10 – člen pracovní skupiny od roku 2008

5.6 Rizika výzkumu a etické aspekty výzkumu

Hendl (2008) uvádí, že kvalitativní výzkumná metoda se využívá ideálně v přirozeném prostředí respondentů. Proto jsem volbu místa pro rozhovor ponechala na uvážení

každého respondenta. Téměř všichni si zvolili své přirozené pracovní prostředí. Tři respondenti ponechali volbu na mne, zvolila jsem prostředí kavárny, kterou ovšem dobře znali, jelikož se zde často vedla jednání pracovních skupin, koordinační skupiny i komise.

Na moji žádost o rozhovor reagovali téměř všichni oslovení pozitivně a někteří mě požádali, zda bych je mohla seznámit s výsledky výzkumu. Rozhovor odmítl pouze bývalý člen koordinační skupiny a zároveň člen zakládajícího týmu, který odmítnutí odůvodnil skutečností, že k danému tématu by již nebyl schopen vzhledem k dlouhému časovému úseku poskytnout relevantní odpovědi.

Rozhovory se všemi respondenty probíhaly v lednu 2019. Každého jsem ujistila, že rozhovor je anonymní a slouží pouze pro účely vypracování mé bakalářské práce. Vždy jsem respondenty seznámila s tématem bakalářské práce a s hlavním cílem výzkumu. Musím ovšem zmínit i instrumentální riziko. Polovinu respondentů znám osobně a tato skutečnost mohla mít vliv na průběh našeho rozhovoru a i na odpovědi. U respondentů, které znám osobně, jsem někdy měla dojem, že nad odpovědi více přemýšleli a její zformulování jim činilo větší potíže než u respondentů, které jsem osobně neznala. Připouštím, že i postavení respondenta v organizační struktuře (vztah podřízený x nadřízený) mohlo mít vliv na poskytnuté odpovědi. Stejně tak skutečnost, zda se jednalo o politika či poskytovatele. Ovšem delší čas pro formulování odpovědi mohl být způsoben i pocitem větší zodpovědnosti ke korektní odpovědi nikoli z důvodu její neobjektivity.

Vybraní respondenti s rozhovorem souhlasili, ovšem většina odmítla rozhovor nahrávat. Souhlasili pouze dva respondenti.

5.7 Sběr a analýza dat

V této části se zaměřím na sběr a analýzu dat. Na základě uskutečněných rozhovorů a z analýz vybraných dokumentů bylo porovnáno každé jednotlivé kritérium a ohodnoceno, zda je naplněno, naplněno částečně nebo není naplněno.

Jak jsem již uvedla, všichni respondenti se pohybovali či pohybují v oblasti sociálních služeb. Z tohoto důvodu lze očekávat relevantní výsledky v kontextu komplexního pohledu na zkoumaný jev.

Níže uvádím 26 tabulek s jednotlivými kritérii. Kromě jeho popisu, hodnocení a odůvodnění je uveden i odkaz na materiál či komentář vybraného respondenta, který nejlépe vystihuje danou hodnotící oblast a odůvodňuje hodnocení kritéria.

Klíčová oblast č. 1 – LEGITIMITA
Proces plánování je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.
Odpoověď na VO1 – Proces KPSS v Pardubicích naplňuje legitimitu. Nebyl nalezen záměr tvorby KP s požadovanými náležitostmi schválený samosprávou.

Aby bylo možné začít na daném území komunitně plánovat, musí proces KPSS projít legitimitou. V praxi to znamená, že je schválen v radě či zastupitelstvu města. Tímto aktem zároveň dostává tento proces nezbytnou politickou podporu.

Tabulka č. 4 – Kritérium č. 1.1. - Samospráva schválila usnesením vytvoření Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb.

Kritérium, požadavek kvality	Vytvoření Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Komunitního plánu.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní. Ve <i>Zprávě z činnosti triády z roku 2006</i> je uvedeno, že v listopadu 2005 Zastupitelstvo města Pardubic schválilo záměr ucházet se o dotaci ze strukturálních fondů EU na projekt "Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích". Ze zprávy z jednání zastupitelstva ze dne 13.12.2005 bylo zjištěno, že tento orgán svým usnesením č. ZM/ 706/2005 schválil finanční příspěvek na projekt	

„Komunitní plánování sociálních služeb v Pardubicích“ za předpokladu, že bude spolufinancován ze státního rozpočtu nebo ze strukturálních fondů EU. Cílem pilotního projektu bylo zavedení této metody a vytvoření „Komunitního plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2008-2011“. Tímto aktem dostal proces nezbytnou legitimitu.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 5 – Kritérium č. 1.2. - Je schválen záměr tvorby Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria

Kritérium, požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně náležitosti a) - d):
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Záměr je schválen a obsahuje minimálně:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> a) <i>cíl a poslání</i> b) <i>územní dosah (vymezení spolupráce)</i> c) <i>harmonogram časového a finančního určení procesu</i> d) <i>organizační strukturu.</i> 	
Hodnocení: Kritérium není naplněno.	
Nejsou doloženy všechny náležitosti záměru. Z dostupných zdrojů, zejména kontrolou usnesení rady a zastupitelstva, analýzou zápisů z koordinační skupiny a z komise pro sociální a zdravotní věci jako poradního orgánu Rady města Pardubic nebyl důkaz o schválení záměru vč. požadovaných náležitostí nalezen.	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 6 – Kritérium č. 1.3. - Komunitní plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

Kritérium, požadavek kvality	Komunitní plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou
Důkaz, indikátor kvality:	

Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje Komunitní plán.

Hodnocení: Kritérium je naplněno.

Je doložen úplný písemný důkaz a je archivován. Studium zápisů zpráv a usnesení ze zastupitelstva bylo zjištěno, že všechny tři Komunitní plány byly schváleny tímto orgánem a jsou archivovány.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 2 – POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE

Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzy potřeb.

Odpověď na VO2: Analýza existujících zdrojů obsahuje údaje dle kritérií č. 2.1.-2.3.

Druhé kritérium se věnuje analýze aktuální sociální situace na daném území. Jejím cílem je shromáždit informace o sociálních službách, provést rozbor finančních toků, a pokud existují, shromáždit i údaje ze stávajících plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně. Hlavním výstupem vypracovaným v rámci tohoto kritéria je analýza existujících zdrojů (poskytovatelů) pro poskytování sociálních služeb na daném území.

Tabulka č. 7 – Kritérium č. 2.1 - Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.

Kritérium, požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména přehled sociálních služeb, analýzu finančních toků v sociálních službách a údaje ze stávajících KP nižší a vyšší úrovně.
Důkaz, indikátor kvality:	<i>Zpracované analýzy obsahují zejména přehled sociálních služeb v regionu, analýzu finančních toků v sociálních službách, údaje ze stávajících Komunitních plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.</i>
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	Důkaz existuje v písemné podobě a obsahuje všechny části a) – c). Každá obec či kraj si do analýzy existujících zdrojů může zahrnout informace dle svých individuálních

potřeb. V zápise z koordinační skupiny, na které byla analýza představena, je uvedeno: „*Katalog obsahuje komplexní informace o sociálních a navazujících službách v Pardubicích. Naší snahou bylo vytvořit ucelený přehled jednak pro širokou veřejnost, ale i pro samotné poskytovatele sociálních služeb*“.

Studiem materiálů bylo zjištěno, že analýza obsahuje:

a) *přehled sociálních služeb v regionu*

Katalog sociálních a sociálně zdravotních služeb v Pardubicích byl zpracován odborem sociálních věcí Magistrátu města Pardubic v roce 2006. K dispozici je na webových stránkách města a je průběžně aktualizován.

b) *analýzu finančních toků v sociálních službách*

Analýzu zpracovala fakulta ekonomicko-správní Univerzity Pardubice ve spolupráci s odborem sociálních věcí MmP.

c) *údaje ze stávajících KP z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.*

Je jasná vazba na Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Pardubickém kraji i na předchozí Komunitní plány města Pardubic a Akční plány.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 8 – Kritérium č. 2.2. - Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.

Kritérium, požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
<p>Důkaz, indikátor kvality:</p> <p><i>Existuje analýza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb, je zvolena vhodná metodologie ke zjišťování potřeb a zdroje dat pro zjišťování jsou k dispozici (dotazníky a pod).</i></p>	
<p>Hodnocení: Kritérium je naplněno.</p> <p>Je doložen úplný písemný důkaz a zjišťování probíhalo dle vhodné metodologie. První Analýza poskytovatelů sociálních služeb ve městě Pardubice proběhla v roce 2007 a druhá v roce 2013. Jejich společným cílem bylo zejména zjistit základní údaje o poskytovatelích, zaměření činnosti (typy poskytovaných služeb), počet uživatelů</p>	

jednotlivých služeb, cílové skupiny, kapacitu služby, personální zabezpečení, finanční zajištění a identifikace problémových oblastí a chybějících článků péče za účelem přípravy Komunitního plánu sociálních služeb. Zjišťování probíhá neustále na všech jednáních pracovních skupin a koordinační skupiny.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 9 – Kritérium č. 2.3. - Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

Kritérium, požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Je doloženo, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami, což vedlo k definování chybějících či naopak přebytných zdrojů.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	
Porovnání zdrojů a potřeb existuje v písemné podobě. Pro komparaci potřeb je v Pardubicích uskutečňováno několik aktivit. Dále byla pod odborným dohledem vytvořena SWOT analýza za jednotlivé pracovní skupiny a za KS. Probíhají veřejná setkání za účelem prezentace dosavadní činnosti KPSS a zjišťování potřeb, veřejnosti jsou určeny i akce typu Setkání poskytovatelů sociálních služeb a Veletrh sociálních služeb v Pardubicích. Tyto aktivity probíhají každoročně. V Metodice KPSS v Pardubicích je mimo jiné uvedeno: „Zjišťování potřeb je kvalitativní, opakovatelné a kontrolovatelné. Analýza potřebnosti sociálních služeb je definována a průběžně revidována pracovními skupinami KPSS.“	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 3 – KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST
Osoby podílející se na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

Odpověď na VO3: Klíčové osoby podílející se na odborných činnostech mají potřebnou kvalifikaci a kompetence. Není doloženo pravidelné vzdělávání účastníků.

Toto kritérium posuzuje, zda existuje organizační struktura plánovacího procesu s minimálními požadavky na kvalifikaci a kompetentnost a zda je pro všechny účastníky zajištěno vzdělávání.

Tabulka č. 10 – Kritérium č. 3.1. - Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.

Kritérium, požadavek kvality	Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu plánování a odpovídají aktivitám na konkrétních pozicích.
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Existuje organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost klíčových aktérů procesu a lze ji doložit (rozhovorem popř. studiem dokumentů).</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	
Každá klíčová pozice uvedená v organizační struktuře má definované požadavky na kvalifikaci a kompetentnost a lze je doložit. Metodika KPSS v Pardubicích uvádí „ <i>KPSS má jasně definovanou organizační strukturu s vyznačenými vztahy nadřízenosti a podřízenosti, odpovědnosti a povinnostmi jednotlivých členů.</i> “ Základní kompetence jsou uvedeny i ve Statutu, organizačním a jednacím řádu. Rozhovorem s respondentem (R1) byly popsány počátky KPSS v Pardubicích (TO1) „ <i>Mohu hovořit pouze o době zavádění „komunitka“. Nejprve bylo vypsáno výběrové řízení na pozici koordinátora komunitního plánování s požadavkem na vzdělání v sociální oblasti. V rámci pilotního projektu prošel několika školeními a v počátcích procesu využil pomoc krajských metodiků KPSS.</i> “ Další respondent (R2) na TO1 uvedl: „ <i>Pamatuji si, že jsme absolvovali různá školení...myslím, že od zástupců kraje, požadavky jsme tehdy stanovili, udělali jsme jednací řád.... O současnosti už přehled nemám....</i> “	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 11 – Kritérium č. 3.2. - Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Existuje nabídka vzdělávání a je doloženo, že je nabízena účastníkům procesu. Zjištěno rozhovorem popř. studiem dokumentů.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Koordinátoři a KS se v rámci všech tří realizovaných projektů na podporu KPSS v Pardubicích vždy zúčastnili několika vzdělávání. Není ale doloženo pravidelné vzdělávání ostatních účastníků procesu. Respondent R9 též vnímá tento požadavek jako důležitý, jeho odpověď na TO2 zněla: „ <i>Několikrát jsme plánovali zařadit do jednoletých akčních plánů školení pro všechny účastníky procesu KPSS v Pardubicích. Vždy ale nebylo realizováno z důvodu finančních či neshody na výběru realizátora a obsahu školení.</i> “ Respondent (R10) na TO2 uvedl: „ <i>o vzdělávání pro účastníky proces nic nevím, ale dříve se to na nějaké úrovni řešilo, teď netuším....</i> “	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 4 – ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ
Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.
Odpověď na VO4: Proces KPSS v Pardubicích je řízen efektivně a transparentně a je zajištěn přenos informací napříč organizační strukturou.

V tomto kritériu se hodnotí, zda je plánovací proces řízen transparentně a efektivně a zda funguje předávání informací napříč celou organizační strukturou. Zástupci jednotlivých pracovních skupin by měli být seznámeni s postupy práce včetně formy výstupů pracovních skupin a mělo by být kontrolováno, jestli dle toho postupují. Napříč strukturou by mělo být upřednostňováno konsensuální rozhodování.

Tabulka č. 12 – Kritérium č. 4.1. - Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

Kritérium, požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Existují popisující dokumenty.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno. Organizační struktura je definována včetně popisu činností a pozic. Během realizace prvního projektu bylo jedním z hlavních cílů zakládající skupiny vytvořit schéma organizační struktury a následně vytvořit a schválit Statut a organizační a jednací řád KPSS – viz Harmonogram činnosti triády 2006 (Příloha č. 3). Organizační struktura včetně popisu je uvedena jednak v Metodice KPSS v Pardubicích, ve Statutu, organizačním a jednacím řádu a v Komunitních plánech.	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 13 – Kritérium č. 4.2. - Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.

Kritérium, požadavek kvality	Jsou zpracována a schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády apod.).
Důkaz, indikátor kvality: <i>Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupiny.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno. Pravidla jsou zpracována, schválena a uplatňována v praxi. Dle Plánu práce triády (Příloha č. 3) byl v období únor 2006 - únor 2007 vytvořen návrh Statutu a organizačního a jednacího řádu KPSS, následně docházelo k jeho připomínkování v PS a KS a v únoru 2007 koordinační skupina tento materiál schválila. Ze studia zápisů z pracovních skupin a koordinační skupiny i ze zkušenosti ověřeno, že fungují i v praxi.	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 14 – Kritérium č. 4.3. - Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a podle toho postupují.

Kritérium, požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Výstupy z jednotlivých PS jsou kompatibilní a členové PS jsou obeznámeni s postupy práce a formou výstupů. Zjištěno pomocí rozhovorů s členy PS.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno. Oba důkazy jsou naplněny. Respondent (R8) na TO3 odpověděl: „Dle mého názoru ano, myslím si, že jako člen pracovní skupiny znám postupy práce a formy. Vedoucí pracovní skupiny vždy každého zájemce o členství v pracovní skupině seznámí s důležitými materiály, poskytne základní informace a řekne, kde je nalezne. I průběžně jsou nám poskytovány aktuální informace.“ Metodika KPSS v Pardubicích uvádí: <i>Členové PS jsou seznamováni s aktuálním zněním Organizačního a jednacího řádu, což stvrzují svým podpisem. Ze zkušenosti mohu potvrdit, že výstupy z PS jsou kompatibilní a jsou v souladu s Metodikou KPSS v Pardubicích a s SOJŘ. Každý nový člen musí svým podpisem stvrdit, že se s dokumenty seznámil.</i>	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 15 – Kritérium č. 4.4. - Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

Kritérium, požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Z namátkou vybraných zápisů jednání skupin, rozhovorů s členy a jednacích řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	

Konsensuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno ve většině případů. Ze své praxe, z analýzy některých zápisů z PS a KS je patrné, že v případě potřeby přijetí nějakého rozhodnutí je využíváno konsensuální rozhodování. Respondent (R8) toto potvrdil: „*Ano, upřednostňujeme dohodu před hlasováním... i když vzhledem k velikosti naší pracovní skupiny je někdy nemožné shodnout se na všem, zejména někteří členové jsou víc slyšet ... ale vždy, a to díky zejména naší vedoucí, dosáhneme takového řešení, na kterém se shodneme skoro všichni...*“

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 16 – Kritérium č. 4.5. - Je zajištěna informovanost uvnitř systému.

Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Důkaz, indikátor kvality:	<i>Způsob informování je závazně popsán a z rozhovorů s účastníky procesu je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.</i>
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	Všechny důkazy jsou naplněny. Za přenos informací napříč organizační strukturou je zodpovědný koordinátor KPSS. Zajišťuje přenos informací mezi PS a KS, mezi odborem sociálních věcí MmP, mezi komisí a mezi politickými zástupci města, resp. gesčním náměstkem. Tento postup je popsán v Metodice KPSS v Pardubicích. Rozhovorem s respondentem (R10) je též potvrzeno TO5: „ <i>Na KPSS pozitivně vnímám vzájemnou výměnu zkušeností, informovanost, možnost získávat informace od vedení města ze sociální oblasti, které jsou důležité v našem městě...dále máme možnost předávat informace našim klientům o vhodných návazných službách nebo jim je přímo zprostředkovat u „kolegy“ u jiné organizace, jehož činnost díky setkávání v pracovní skupině dobře známe.</i> “

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 5 – ZAPOJOVÁNÍ
Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost.

Odpověď na VO5: Do procesu KPSS v Pardubicích jsou zapojeni aktéři dle klíčové oblasti č. 5. Není zpracován postup zapojování vč. harmonogramu, systému připomínkování a návrhů na odstranění kritických bodů.

Pro efektivní plánování sociálních služeb je třeba aktivní zapojení celé triády i dalších zainteresovaných aktérů včetně veřejnosti a je jim umožněno podílet se na rozhodovacích procesech a na přípravě a zpracování KP. Zároveň je dán prostor veřejnosti k připomínkování priorit, opatření a aktivit.

Tabulka č. 17 – Kritérium č. 5.1. - Je doložen postup zapojování.

Kritérium, požadavek kvality	Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje položky dle kritéria 5.1.
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Je zpracován písemný postup zapojování dle kritéria 5.1.a lze jej doložit.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno částečně.	
<p>Postup zapojování obsahuje jen některé z bodů uvedených v kritériu č. 5.1. nebo zahrnuje zapojování jen některých aktérů. Pro potřeby řízení procesu a sítě KPSS a pro snadnější orientaci v celém procesu vznikla Metodika KPSS v Pardubicích. Zde je zmíněno, že „<i>Město Pardubice formuje možnosti pro dlouhodobé zapojování a spolupráci občanů v procesu KPSS.</i>“ Dále Metodika uvádí jako jeden z principů KPSS v Pardubicích „<i>svobodné a aktivní zapojení uživatelů na všech úrovních. Uživatelé mají právo mluvit sama za sebe i bez pověření, funkce či mandátu od zájmové skupiny. Výstupy KPSS jsou veřejnosti aktivně předávány v průběhu celého procesu, jsou dostupné na webových stránkách města.</i>“</p> <p>Nicméně nikde není zpracován postup zapojování včetně harmonogramu, systému připomínkování a kritických bodů a návrhů na jejich odstranění.</p>	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 18 – Kritérium č. 5.2. - Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a jsou zapojeni do rozhodovacích procesů.
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Jsou předloženy dokumenty dokládající zastoupení uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů napříč organizační strukturou a jejich podíl na rozhodování. Údaje jsou potvrzeny v rozhovorech.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	
<p>V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a podílejí se na rozhodování. Toto kritérium považuji za jedno ze zásadních. Účast všech aktérů je základním principem procesu KPSS. Pardubice mají sestaveno šest pracovních skupin. Jednání se účastní koordinátor a další zástupci OSV, dle časových možností navštěvuje PS i gesční náměstek. Nejvíce členů je z řad poskytovatelů. Zástupci z řad uživatelů služeb jsou až na jednu výjimku zastoupeni ve všech PS, naopak veřejnost je zastoupena minimálně. To je potvrzeno vlastní zkušeností i zápisy z jednání PS. Respondent (R7) na TO6 odpověděl: „<i>Od posledního dotazníkového šetření se změnil zájem zadavatele. Dříve byly informační kanály ucpané, chyběla přítomnost a větší zájem ze strany pracovníků magistrátu a členů komise. Na skupině jsme si hezky popovídali a to bylo vše. Nyní na skupinu chodí zástupci zadavatele a někdy náměstek. Což je asi největší změna.</i>“ Stejně tak hovořili i ostatní respondenti (R10): „<i>Co se týče naší skupiny, jsou tam zastoupeni všichni...možná bychom uvítali vyšší účast veřejnosti, ale to je problém asi i v jiných skupinách...</i>“.</p>	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 19 – Kritérium č. 5.3. - Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

Kritérium,	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a jsou
-------------------	---

požadavek kvality	vytvořeny podmínky pro veřejnost k připomínkování priorit a opatření.
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Jsou k dispozici materiály dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů do přípravy a zpracování komunitního plánu. Jsou k dispozici materiály dokládající možnost zapojení veřejnosti při připomínkování opatření v komunitním plánu. Je potvrzeno rozhovory.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno.	
<p>Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře, podílejí se na rozhodování, vytváření, schvalování a realizaci záměrů. Jsou též zapojeni do zpracování Komunitního plánu a veřejnost má možnost připomínkovat jednotlivá opatření. Připomínkování KP vně procesu je realizováno prostřednictvím webu komunitního plánování, Radničního zpravodaje a prostřednictvím akcí realizovaných v rámci KPSS. Na otázku týkající se zapojení do příprav Komunitního plánu respondenti nejčastěji odpovídali, že „jsou do příprav zapojeni a každé jednotlivé opatření je konzultováno, dokud nedojde pracovní skupina ke shodě.“ Jako příklad uvedu proces připomínkování KP 2008-2011. Studium dokumentů jsem zjistila, že z procesu konzultací bylo přijato k projednání v PS a KS celkem 122 připomínek, z toho jich bylo zapracováno do finální verze KP 98. Tuto skutečnost potvrdil během rozhovoru i respondent (R3):<i>Veřejnost pokaždé měla možnost připomínkovat jednotlivé body v připravovaném víceletém komunitním plánu“.</i></p>	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 6 – PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
Výstupem procesu plánování je Komunitní plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.
Odpověď na VO6: KP splňují náležitosti dle klíčové oblasti č. 6. Neobsahují však všechny náležitosti dle kritéria č. 6.1. KP neodpovídá schválenému záměru.

Výstupem plánovacího procesu je komunitní plán, který obsahuje náležitosti uvedené v kritériu č. 6.1. Plán by měl být ve svých aktivitách a opatřeních provázaný s dokumenty

nižší a vyšší úrovně a sociální služby by měly být odděleny od souvisejících. Logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami je zřejmá a logická.

Tabulka č. 20 – Kritérium č. 6.1. - Komunitní plán obsahuje uvedené náležitosti a) – e).

Kritérium, požadavek kvality	Komunitní plán obsahuje uvedené náležitosti a) – e).
Důkaz, indikátor kvality: <i>V komunitním plánu jsou popsány oblasti a) – e).</i>	
<p>Hodnocení: Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Od začátku fungování komunitního plánování v Pardubicích byly zpracovány tři víceleté Komunitní plány. Jejich studiem bylo zjištěno:</p> <p>KP 2008-2011 neobsahuje bod b).</p> <p>KP 2013-2016 neobsahuje bod e).</p> <p>KP 2017-2021 neobsahuje bod b), d).</p> <p>KP by měl obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vymezení, b) strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území, c) způsob financování systému sociálních služeb v území, d) sledování a vyhodnocování plnění Komunitního plánu a způsob, jakým lze v plánu provést změny, e) povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Komunitního plánu a jeho dílčích částí. 	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 21 – Kritérium č. 6.2. - Komunitní plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz kritérium 1.2.)

Kritérium, požadavek kvality	Komunitní plán odpovídá aktuálnímu znění záměru vč. dodatků.
---	--

<p>Důkaz, indikátor kvality:</p> <p><i>Studium dokumentů. Srovnání aktuálního záměru (viz kritérium 1.2.) a Komunitního plánu.</i></p>
<p>Hodnocení: Kritérium není naplněno.</p> <p>Každý Komunitní plán by dle tohoto kritéria měl být v souladu se svým záměrem. S odkazem na nenaplněné kritérium č. 1.2. ani toto kritérium není naplněno.</p>

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 22 – Kritérium č. 6.3. - Komunitní plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.

<p>Kritérium, požadavek kvality</p>	<p>V Komunitním plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na nižší a vyšší úrovni v požadované formě a rozsahu.</p>
<p>Důkaz, indikátor kvality:</p> <p><i>Plán je v souladu s dokumenty, ve kterých jsou uvedeny vzájemné požadavky obcí, krajů a MPSV na kompatibilitu výstupu.</i></p>	
<p>Hodnocení: Kritérium je naplněno.</p> <p>Studiem dokumentů je potvrzeno, že Komunitní plán je zcela v souladu s požadavky souvisejících dokumentů. Jednotlivé Komunitní plány na sebe navazují a nerealizovaná opatření z předchozích KPSS (pakliže je opět zjištěna potřeba) se objevují v následujících. Dále je jasná návaznost těchto plánů na jednoleté Akční plány a na Střednědobé plány rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje. Respondent (R5) během odpovědi na TO6 mimo jiné zmínil návaznost na jiné dokumenty: „<i>Naší snahou je zajistit co největší provázanost nejen s našimi materiály, ale i např. s těmi krajskými.... Pro příklad uvádím některá shodná opatření: Zkvalitnění dopravy pro handicapované a seniory, lékařská péče pro osoby bez přístřeší, informovanost veřejnosti o sociálních službách, rozvoj dobrovolnictví, prevence zadlužení, poradenství a integrační kurzy pro cizince a romskou komunitu, zvýšení kapacit pobytových služeb pro seniory apod. Většinu témat diskutujeme na krajské úrovni.</i>“</p>	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 23 – Kritérium č. 6.4. - V Komunitním plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.

Kritérium, požadavek kvality	V Komunitním plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Studiem Komunitního plánu je kritérium potvrzeno.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno. V Komunitním plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních. Všechny tři Komunitní plány obsahují jednak sociální služby poskytované dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale i tzv. související služby, které jsou též důležité a vhodně je doplňují.	

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 24 – Kritérium č. 6.5. - Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

Kritérium, požadavek kvality	Z Komunitního plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz, indikátor kvality: <i>Studiem Komunitního plánu je potvrzena logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.</i>	
Hodnocení: Kritérium je naplněno. Vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami existují a jsou zřejmé a logické. Z analýzy zápisů z pracovních skupina z koordinační skupiny byly při přípravě KP diskutovány napříč triádou priority, které byly následně zapracovány do jednotlivých aktivit a opatření. V Komunitním plánu 2013-2016 je popsáno vyjádření zastupitelů města k nabídce sociálních služeb a k prioritám v sociální oblasti: „Došlo k určení prioritních oblastí v sociálních službách. Tyto priority byly považovány za nejdůležitější: péče o seniory, péče o zdravotně postižené, podpora rodin s dětmi. Mezi další zajímavé náměty patřilo sociální bydlení, sociální podnikání, účelně vynaložené dotační prostředky v sociální oblasti, víceleté financování, upřesnit kapacity domovů	

pro seniory, právní poradenství pro všechny cílové skupiny. “ Na tyto priority reagují v Komunitním plánu tato opatření: zvyšování samostatnosti a orientace osob s tělesným a smyslovým postižením a osob s chronickým onemocněním, zachování poradenských služeb pro cizince, koncepce sociálního bydlení, zajištění terénních služeb (pro seniory), zachování dosavadní kvality a rozsahu pobytových služeb pro seniory, občansko-právní poradenství pro cílové skupiny, podpora odborných služeb v oblasti sanace rodiny, péče o rodinu a dítě se speciálními potřebami.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 7 – INFORMOVANOST

Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.

Postup informování neexistuje v písemné podobě, jsou však doloženy důkazy o informování.

Informovanost veřejnosti o procesu KPSS a o sociálních službách je nezbytná. K tomu by měl sloužit písemný návod obsahující zejména informace o účelu a způsobu jejich předávání, o tom, kde jsou k dispozici, kdo je za ně zodpovědný a jak často jsou poskytovány. Dále je třeba mít doložen způsob, četnost a aktuálnost informování o celém procesu plánování sociálních služeb.

Tabulka č. 25 – Kritérium č. 7.1. - Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.

Kritérium, požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování a obsahuje zejména body a) – g).
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Existuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti uvedené v bodech a) – g). Zodpovědné osoby jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován. Postup informování by měl obsahovat:</i>	
<i>a) účel poskytování informací,</i>	

<ul style="list-style-type: none"> b) způsob poskytování informací, c) formy informování osob se specifickými potřebami komunikace, d) osoby odpovědné za poskytování informací, e) jak často jsou informace poskytovány, f) kde jsou informace dostupné, g) postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnost informací.
<p>Hodnocení: Kritérium je naplněno částečně.</p> <p>Postup informování neexistuje v písemné podobě, jsou však doloženy důkazy o informování.</p> <p>Metodika KPSS v Pardubicích popisuje postup informování takto: „<i>Občanům jsou průběžně zpřístupněné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb. Osoba odpovědná za předávání informací je koordinátor KPSS v součinnosti s KS, komisí, OSV, neziskovými organizacemi</i>“. V metodice jsou popsány body b), d), e), f) a naopak body a), c), g) popsány nejsou. Z vlastní praxe mohu potvrdit, že k informování veřejnosti dochází zejména prostřednictvím Radničního zpravodaje (rubrika o KPSS v Pardubicích) a akcí pořádaných v rámci KPSS. Jsou též pravidelně aktualizovány webové stránky KPSS v Pardubicích.</p>

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 26 – Kritérium č. 7.2. - Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

Kritérium, požadavek kvality	V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány informace a) - g).
Důkaz, indikátor kvality:	
<p><i>Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit, že jsou průběžně zveřejňovány alespoň informace v rozsahu a) – g) v souladu s kritériem 7.1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) základní informace o poslání, cílech a principech KP, b) základní dokumenty (záměr, organizační struktura), c) informace o procesu KP a jeho výstupech, d) informace o odpovědných osobách, e) informace o možnostech zapojit se do procesu plánování, 	

<p>f) informace o aktuálním stavu sociálních služeb,</p> <p>g) informace o fungování a financování systému sociálních služeb v ČR, druhy sociálních služeb.</p>
<p>Hodnocení: Kritérium je naplněno.</p> <p>Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informací v rozsahu a) – g).</p> <p>Z provedených SWOT analýz jednoznačně vyplynula potřeba pravidelného informování široké veřejnosti o oblasti sociálních služeb. Pro potřebu informování byla v Pardubicích založena webová stránka Komunitní plánování, kde jsou požadované informace uveřejňovány. Dále jsou uveřejňovány informace v Radničním zpravodaji.</p>

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Klíčová oblast č. 8 – ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU	
<p>Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.</p>	
<p>Odpověď na VO7: Postupy pro monitorování a vyhodnocování existují a obsahují uvedené náležitosti. Neexistují písemné důkazy o tom, že postupy dle kritéria č. 8.1. jsou realizovány v praxi a není v procesu KPSS využívána podpora třetích stran.</p>	

Poslední kritérium se týká zvyšování kvality plánovacího procesu včetně jeho monitorování a vyhodnocování.

Tabulka č. 27 – Kritérium č. 8.1. - Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Komunitního plánu.

Kritérium, požadavek kvality	Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Komunitního plánu.
Důkaz, indikátor kvality:	
<i>Postupy monitorování a vyhodnocování existují v písemné podobě a obsahují způsoby a měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování, odpovědnost a postupy k nápravě.</i>	

Hodnocení: Kritérium je naplněno.

Dokumenty obsahující výše uvedené postupy existují v písemné podobě. Postup monitorování a vyhodnocování aktivit v procesu plánování sociálních služeb je uveden jednak v Metodice KPSS v Pardubicích, a jednak ve Statutu, Organizačním a jednacím řádu KS a PS KPSS V Pardubicích.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 28 – Kritérium č. 8.2. - Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.

Kritérium, požadavek kvality	Postupy dle kritéria 8.1. jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz, indikátor kvality:	<i>Existují písemné důkazy, že postupy dle 8.1. jsou realizovány v praxi a zjištění jsou využívána ke zlepšování kvality procesu (potvrzeno v rozhovorech s účastníky procesu).</i>
Hodnocení: Kritérium je naplněno částečně.	<p>Písemně důkazy a důkazy v rozhovorech lze doložit pouze částečně. Existují písemné záznamy z focus-group, z dotazníkových šetření a ze SWOT analýz, které jsou pravidelně realizovány za účelem evaluace procesu. Souhrnně jsou výsledky sepsány v dokumentech Evaluace KPSS 2013 a Evaluace KPSS 2015. Z dostupných materiálů a provedených rozhovorů nejčastěji zaznívala kritika na nedostatečně nastavenou komunikaci a potřebu zpětné vazby po realizovaných evaluačních procesech. Respondent (R10) výše uvedené potvrzuje slovy: „<i>Připomínky a návrhy vzniklé na naší pracovní skupině se však řeší pouze na úrovni skupiny. Výstupy by měly být brány více vážně, je obtížné prosadit navrhované změny někam dále. Zúčastnili jsme se i nějakého dotazníkového šetření, ale s výsledky jsme seznámeni snad ani nebyli...</i>“</p> <p>Respondent (R8) též poukazuje na potřebu zkvalitnit monitorování a vyhodnocování procesu KPSS: „<i>Negativně někdy vnímám špatnou zpětnou vazbu z města, složité evaluační dotazníky náročné na čas. Nevím, zda jsou výsledky z dotazníků řešeny a zda</i></p>

jsou použity ke zlepšení...Pozitivně ale vnímám postupnou změnu týkající se většího zapojení ze strany města. Účastní se koordinátor a další dle aktuálních témat.

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Tabulka č. 29 – Kritérium č. 8.3. - V procesu je využívána externí podpora.

Kritérium, požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.
Důkaz, indikátor kvality:	<i>Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran (konzultace, supervize, metodické vedení, hodnocení podle kritérií kvality).</i>
Hodnocení: Kritérium je naplněno částečně.	V procesu plánování by měla být využívána externí podpora. V době zavádění komunitního plánování v Pardubicích byla využívána externí podpora krajských metodiků KPSS a též byly nalezeny důkazy o metodické podpoře v rámci druhého projektového období. Nyní od roku 2016 jsem informace o pravidelné či systematické podpoře ze strany externího poradce nenalezla. Nicméně tento požadavek zazněl několikrát v rozhovorech a je to významný podnět pro koordinační skupinu..

Zdroj: Vlastní a Kritéria kvality plánování sociálních služeb

5.8 Interpretace výsledků výzkumu

Cíl výzkumu (hlavní výzkumná otázka): Zjistit, zda je proces KPSS v souladu s Kritérii kvality plánování sociálních služeb.

Vzhledem k volbě tématu jsem pracovala pouze s cílem hlavním. Na základě uskutečněných rozhovorů a z analýz dokumentů jsem zjistila, že z celkového počtu 26 kritérií je naplněno 18 kritérií, 6 je naplněno částečně a 2 kritéria jsou nenaplněna. Důkazy, hodnocení kritéria a hodnocení klíčových oblastí a tedy i výzkumných otázek, je uvedeno v tabulkách na straně 40-60.

Prvním nenaplněným kritériem je kritérium č. 1.2. **Je schválen záměr tvorby Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu**

kritéria. Důkaz o schválení záměru tvorby Komunitního plánu radou či zastupitelstvem města nebyl z dostupných zdrojů nalezen. Výše uvedené náležitosti však byly naplněny v rámci realizace jednotlivých projektů. S tímto nenaplněným kritériem souvisí i druhé nenaplněné, což je kritérium č. 6.2. **Komunitní plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz kritérium 1.2.).** Vzhledem k výše uvedenému ani toto kritérium nemůže být považováno za naplněné.

Částečně nenaplněná kritéria jsou č. 3.2. **Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu,** č. 5.1. **Je doložen postup zapojování,** 6.1. **Komunitní plán obsahuje uvedené náležitosti,** č. 7.1. **Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován,** č. 8.2. **Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšení kvality procesu a** č. 8.3. **V procesu je využívána externí podpora.**

Z výše uvedeného vyplývají tato doporučení:

- Je třeba schválit záměr tvorby Komunitního plánu a podle doporučujícího kritéria by měl obsahovat cíl a poslání, vymezení územního dosahu, harmonogram časového a finančního procesu a organizační strukturu. Následně je třeba vytvořit Komunitní plán, který bude v souladu s jeho schváleným záměrem.
- Z mého pohledu velmi důležitým doporučením je zajistit vzdělávání účastníků procesu. Z rozhovorů a z uskutečněných dotazníkových šetření by všechny pracovní skupiny uvítaly možnost účastnit se vzdělání v oblasti plánování sociálních služeb. Na koordinační skupině bude tento podnět sdělen a navrhnout jako prioritní opatření pro přípravu Akčního plánu na rok 2020.
- Do dalšího Komunitního plánu je třeba zahrnout všechny doporučené náležitosti uvedené v kritériu č. 6.1., zejména strategii a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území a uvést způsob sledování a vyhodnocování plnění Komunitního plánu včetně postupu při provádění změn.
- Je třeba zefektivnit způsob informování občanů města, lépe využít webové stránky komunitního plánování v Pardubicích a využít potenciálu Radničního zpravodaje. Bylo by vhodné realizovat takové akce, o které má široká veřejnost zájem. Pro osoby se specifickými potřebami komunikace město zřídilo Tichou

linku na odboru sociálních věcí, která slouží pro občany se sluchovým handicapem. Nicméně cílová skupina o této možnosti z velké části informována není.

- Dalším doporučením je aktualizovat Metodiku KPSS v Pardubicích ve smyslu částečně naplněných kritérií č. 3.2., 5.1., 6.1., 7.1., 8.2. a 8.3.
- Jako poslední bych doporučila zajistit externí podporu odborníků, například ze strany krajských metodiků KPSS.

5.9 Shrnutí praktické části

V praktické části charakterizují proces Komunitního plánování v Pardubicích. Popisují jeho počátky od roku 2003 až do současnosti, hlavní cíle, organizační strukturu, kompetence a zodpovědnosti jednotlivých aktérů. Stručně popisují Metodiku komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích. Jedná se o podpůrný materiál pro všechny aktéry podílející se na plánovacím procesu a velmi často na ni odkazují v komparativní studii. Podrobněji se věnují charakteristice dokumentu Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Popisují, s jakým cílem vznikl a pro koho je určen. Největší část je věnována výzkumu, kdy jsem porovnávala jednotlivá dílčí kritéria s praxí.

Hlavním cílem závěrečné bakalářské práce bylo posoudit soulad procesu plánování sociálních služeb v Pardubicích Kritérii kvality plánování sociálních služeb. Analýzou poskytnutých dokumentů a z rozhovorů bylo zjištěno, že z celkového počtu 26 dílčích kritérií bylo naplněno 18 dílčích kritérií. Částečně bylo naplněno 6 kritérií a nenaplněny byly 2 kritéria. V rámci interpretace výsledků výzkumu jsou uvedena i doporučení pro zkvalitnění procesu.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se věnovala metodě komunitního plánování, která se v České republice poprvé objevila v polovině 90. let minulého století v rámci česko-britské spolupráce. Je to proces, který je v rámci společné platformy založen na hledání shody všech aktérů, ať se jedná o zadavatele, poskytovatele či uživatele.

Cílem celé bakalářské práce bylo posoudit soulad procesu Komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích s doporučenou metodikou MPSV „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“.

V teoretické části popisuji použitou terminologii a zaměřuji se na sociální služby zejména v kontextu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Druhá kapitola je věnována metodě komunitního plánování sociálních služeb. Zmiňuji historii, základní východiska a fáze komunitního plánování. Stručně popisuji úlohu obcí a krajů v plánovacím procesu a s ním spojené financování a tvorba plánů rozvoje sociálních služeb. V praktické části již konkrétně popisuji fungování této metody v Pardubicích. V rámci výzkumného šetření pomocí polostrukturovaného rozhovoru a studiem dokumentů porovnávám proces Komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích s doporučenou metodikou MPSV Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Obecně tedy můžeme hovořit o porovnání reálného stavu s doporučenou normou. Odpovědi všech respondentů na otázky týkající se procesu KPSS v Pardubicích se nijak zásadně nerozcházejí, v podstatě se doplňují a prolínají a nejsou v nich zásadní rozpory.

Uvedená metodika obsahuje 8 klíčových oblastí, které jsou rozděleny do 26 dílčích kritérií. Jako výzkumnou metodu jsem použila kvalitativní výzkumnou strategii. Jednotlivá kritéria jsem hodnotila s využitím kombinace polostrukturovaného rozhovoru, který je doplněn analýzou dat (studiem dokumentů). Kombinace těchto dvou technik představuje velmi náročný a zdlouhavý proces, nicméně lze očekávat relevantní odpovědi na výzkumné otázky. U jednotlivých kritérií je doporučena výzkumná technika, pomocí které lze kritérium vyhodnotit. Podle tohoto doporučení jsem volila výzkumnou techniku. Během realizace výzkumného šetření se ukázalo, že mnohdy bylo rychlejší a efektivnější

získat důkaz studiem dokumentů, než z rozhovorů. Stejně tak pro získání relevantní odpovědi je studium dokumentů vhodnější, a to vzhledem ke skutečnosti, že rozhovor může být ovlivněn vztahem tazatele a respondenta. Pro odpověď na hlavní výzkumnou otázku jsem zvolila 8 výzkumných otázek, které reflektují 8 klíčových oblastí dle hodnotících Kritérií. Výzkumné otázky se překlápí do zvolené výzkumné techniky popř. tazatelských otázek. U každého dílčího kritéria je popsán zjištěný důkaz, hodnocení a komentář, ze kterého je zřejmé, jak jsem k hodnocení dospěla.

Vzhledem k povaze výzkumu je odpověď na výzkumné otázky uvedena v úvodu každé z osmi klíčových oblastí (tabulky strana 40-60).

Posouzení, zda je proces Komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích v souladu s výše uvedenou metodikou či nikoliv, nemusí být jednoznačné, jelikož součástí metodiky není vyhodnocování váhy jednotlivých kritérií. Během interpretace výsledků výzkumu mne napadaly otázky typu: Je možné na základě zjištěných skutečností vyhodnotit, že proces není v souladu, jestliže nenaplnuje jedno (nepodstatné) kritérium? Podle jakého hodnocení se jedná o nepodstatné kritérium? Jsou některá kritéria pro efektivní komunitní plánování významnější či nikoliv? Těchto rizik jsem si při vyhodnocování vědoma.

Z provedeného výzkumného šetření jednoznačně vyplynulo, že z 26 kritérií kvality plánování sociálních služeb je 18 kritérií naplněno, 6 kritérií naplněno částečně a 2 kritéria nejsou naplněna. Z výše uvedeného výsledku výzkumného šetření lze konstatovat, že **proces Komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích je v souladu s doporučenou metodikou.**

Nenaplněná kritéria se týkala záměru tvorby Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb. První kritérium (č.1.2.) hodnotí, zda je schválen záměr tvorby Komunitního plánu a zda obsahuje uvedené náležitosti. Z dostupných materiálů ani z poskytnutých rozhovorů jsem důkaz o jeho schválení nenalezla. Druhé nenaplněné kritérium (č.6.2.) hodnotí, zda je Komunitní plán v souladu s jeho schváleným záměrem (s odkazem na kritérium č. 1.2.). Vzhledem ke skutečnosti, že jsem nenalezla důkaz o schválení záměru tvorby Komunitního plánu, i toto kritérium je hodnoceno jako nenaplněné. V případě tvorby

dalšího Komunitního plánu proto doporučuji jednak schválit záměr jeho tvorby včetně uvedených náležitostí, a dle tohoto záměru vytvořit Komunitní plán.

Ze své vlastní zkušenosti ovšem vnímám některá kritéria jako významnější a některá jako méně významná. Mezi významnější považuji kritérium s číslem 1.1. – Vytvoření Komunitního plánu je schváleno samosprávou. Legitimita a s ní spojená politická podpora je pro efektivní plánování sociálních služeb zásadní. Stejně tak považuji za nutné, aby byl Komunitní plán schválen samosprávou a tím měl nutnou politickou podporu. Z mého pohledu jsou také velmi důležitá kritéria č. 2.3. – Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám či kritéria týkající se zapojování aktérů do rozhodovacích procesů a do příprav Komunitního plánu (č. 5.2. a 5.3.).

Vytvořením komunitního plánu celý proces nekončí. Velmi často chybí finance k jeho realizaci. V Pardubicích vnímáme proces komunitního plánování jako zásadní nástroj pro efektivní plánování sociálních služeb, což v praxi znamená, že na místní úrovni mají uživatelé k dispozici takové služby, které potřebují, a to v požadované kvalitě a kvantitě. To s sebou přináší i hospodárné a transparentní rozdělování finančních prostředků. Velkým pozitivem je zájem ze strany zadavatele, který během posledních čtyř let neustále stoupá, což vplynulo i z poskytnutých rozhovorů vybraných respondentů. Politická podpora procesu spočívá ve stále rostoucím objemu finančních prostředků, které jsou každoročně na sociální služby vyčleňovány a v rámci dotačního řízení rozdělovány.

Komunitní plánování sociálních služeb je dlouhodobý proces, na jehož průběhu se podílí mnoho lidí a který je ovlivňován mnoha vnitřními a vnějšími faktory. Jako koordinátor plánovacího procesu mám možnost být součástí tohoto nekončícího procesu, ovlivňovat jej přímo z jeho nitra a aktivně se spolupodílet na řešení problémů v sociální oblasti města. Ze své zkušenosti vím, že práce v sociálních službách je velmi náročná a mnohdy nedocenená. Na tomto místě bych chtěla poděkovat všem, kteří jsou součástí komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích, ať se jedná o zadavatele, poskytovatele či veřejnost. Děkuji též všem respondentům, kteří ochotně odpověděli na mé otázky a poskytli velmi důležitou zpětnou vazbu, na které lze v budoucnu stavět.

Seznam použitých zdrojů:

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

HAVLÍK, Miloš a Zuzana SKŘIČKOVÁ. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HLOUŠEK, Jan. *Plánování sociálních služeb ve venkovském území*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2008. ISBN 978-80-86701-12-7.

HLOUŠEK, Jan a Zuzana HLOUŠKOVÁ. *Komunitní plánování sociálních služeb v Královehradeckém kraji*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2007. ISBN 978-80-86701-10-3.

KOLDINSKÁ, Kristina. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007. ISBN 978-80-7179-620-6.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. TRITON, s.r.o., Praha, 2005. ISBN 80-7254-662-7.

KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ, Lenka a Michal POLESNÝ. *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.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. -Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATTESSICH, P.MONSEY, B. ROY. *CommunityBuilding: WhatMakesitWork*. Saint Paul, Amherst H. Wilder. *Found*, 1997. In *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

ORINIAKOVÁ, Pavla, ROSECKÝ Daniel. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: CpKP ČR, 2003.

PILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN: 978-80-262-0932-4.

TOPOLOVSKÝ, Marek. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. ISBN 80-868-7803-1.

VASKOVÁ, Vladana a Ondřej ŽEŽULA. *Komunitní plánování - věc veřejná: jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? : jak zlepšit život v obci?*. Praha: Jan, 2002. ISBN 80-86552-30-6.

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

Bílá kniha v sociálních službách, MPSV, 2003, https://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

Celoživotní vzdělávání v komunitním plánování. Programový tým projektu EQUAL 0076. Vytvořeno v rámci projektu EQUAL EU č. 0076 „Komunitní plánování jako nástroj pro posilování sociální soudržnosti a podporu sociálního začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení znevýhodněných osob na trhu práce“.

Kritéria kvality plánování sociálních služeb[online]. [cit. 20. 12. 2018]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>.

Komunitní plánování sociálních služeb. [online]. [cit. 20. 10. 2018]. Dostupné z <https://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/komunitni-planovani>.

Komunitní plán sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2017-2020. [online]. [cit. 20. 12. 2018]. Dostupné z <https://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/komunitni-planovani/komunitni-plan-socialnich-a-souvisejicich-sluzeb-na-obdobi-2017-2020/>

Komunitní plán sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2013-2016. [online]. [cit. 20. 12. 2018]. Dostupné z <https://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/komunitni-planovani/komunitni-plan-socialnich-a-souvisejicich-sluzeb-na-obdobi-2013-2016/>

Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2008-2011. [online]. [cit. 20. 12. 2018]. Dostupné z <https://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/komunitni-planovani/komunitni-plan-rozvoje-socialnich-a-souvisejicich-sluzeb-na-obdobi-2008-2011/>

veci/komunitni-planovani/komunitni-plan-socialnich-a-souvisejicich-sluzeb-na-obdobi-2017-2020/

Moderní obec. [online]. [cit. 20. 12. 2018]. Dostupné z <https://moderniobec.cz/proc-jsou-dulezite-krajske-plany-rozvoje-socialnich-sluzeb>

Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR. [online]. Komunitní plánování o.p.s. 2005. [cit. 15.11.2018]. Dostupné https://www.mpsv.cz/files/clanky/2472/Kapitoly_KPSS.pdf

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Prostějově na období 2014-2016 [online]. Prostějov: Statutární město Prostějov, 2014.

Kol. autorů: *Metodiky komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích pro potřeby řízení procesu a sítě komunitního plánování sociálních a souvisejících služeb a pro lepší orientaci v procesu a fungování KPSS.* Magistrát města Pardubic. 2015.

Kol. autorů: *Metodiky pro plánování sociálních služeb.* Vytvořeno v rámci veřejné zakázky MPSV ČR „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“. Komunitní plánování o.p.s. 2007.

Strategický plán rozvoje města Pardubic 2014 – 2025, statutární město Pardubice

Zpráva z činnosti triády z roku 2006, statutární město Pardubice, Magistrát města, odbor sociálních věcí

www.kr-kralovehradeckykraj.cz/zpravodaj/aktuality

www.pardubice.eu

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Organizační struktura KPSS v Pardubicích

Příloha č. 2 – SWOT analýza koordinační skupiny

Příloha č. 3 – Harmonogram zakládající triády

Příloha č. 4 – Přepis rozhovoru

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1 – Triáda 21

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1 - Fáze komunitního plánování 1 23

Tabulka č. 2 - Fáze komunitního plánování 224

Tabulka č. 3 - Transformační tabulka 36

Tabulka č. 4 - Kritérium č. 1.1.40

Tabulka č. 5 - Kritérium č. 1.2.41

Tabulka č. 6 - Kritérium č. 1.341

Tabulka č. 7 - Kritérium č. 2.1.....42

Tabulka č. 8 - Kritérium č. 2.2.....43

Tabulka č. 9 - Kritérium č. 2.3.....44

Tabulka č. 10 - Kritérium č. 3.1.....45

Tabulka č. 11 - Kritérium č. 3.2.....45

Tabulka č. 12 - Kritérium č. 4.1.....46

Tabulka č. 13 - Kritérium č. 4.2.....47

Tabulka č. 14 - Kritérium č. 4.3.....48

Tabulka č. 15 - Kritérium č. 4.4.....48

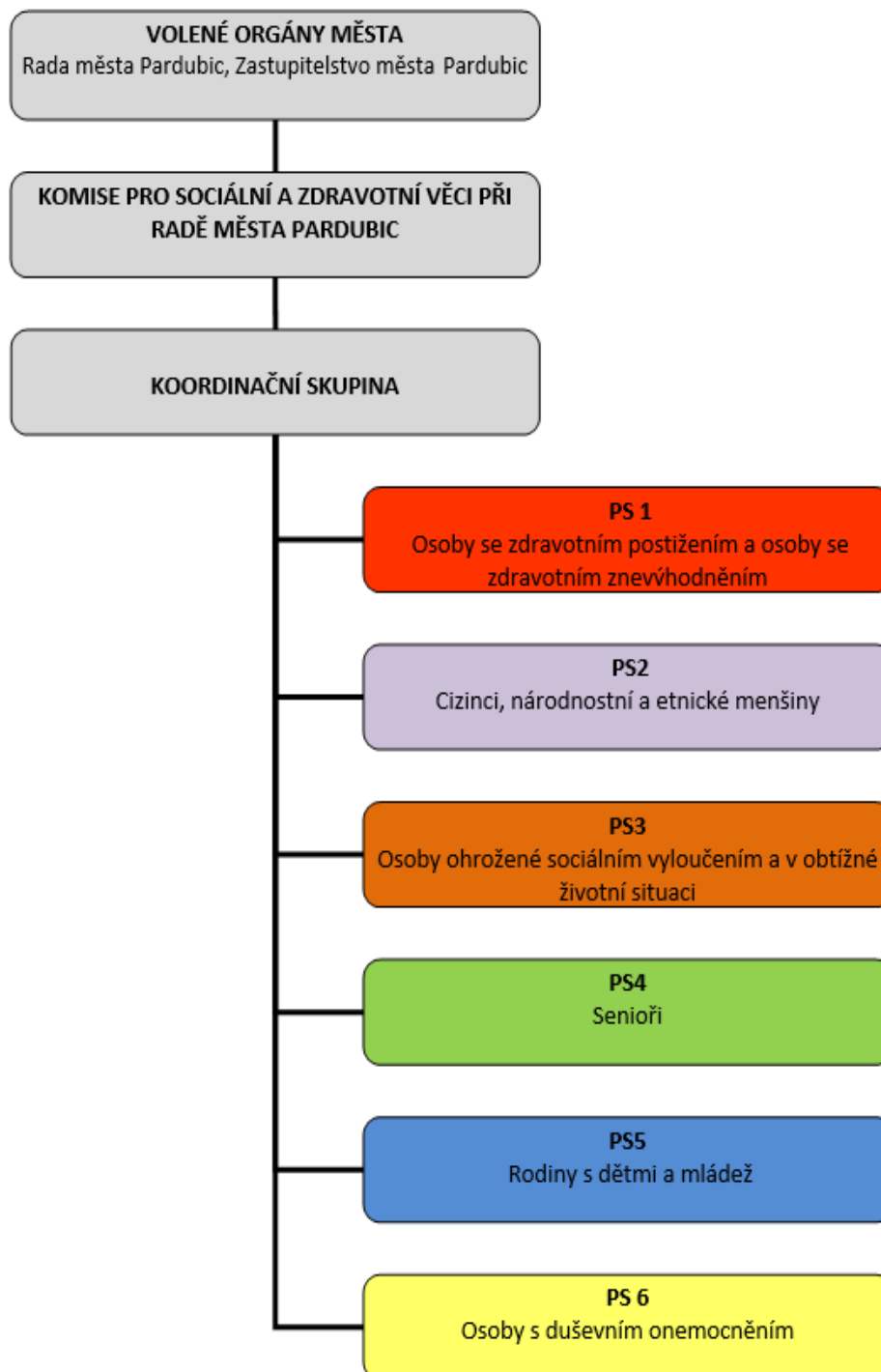
Tabulka č. 16 - Kritérium č. 4.5.....49

Tabulka č. 17 - Kritérium č. 5.1.....50

Tabulka č. 18 - Kritérium č. 5.2.....50

Tabulka č. 19 - Kritérium č. 5.3.....	51
Tabulka č. 20 - Kritérium č. 6.1.....	53
Tabulka č. 21 - Kritérium č. 6.2.....	53
Tabulka č. 22 - Kritérium č. 6.3.....	54
Tabulka č. 23 - Kritérium č. 6.4.....	54
Tabulka č. 24 - Kritérium č. 6.5.....	55
Tabulka č. 25 - Kritérium č. 7.1.....	56
Tabulka č. 26 - Kritérium č. 7.2.....	57
Tabulka č. 27 - Kritérium č. 8.1.....	58
Tabulka č. 28 - Kritérium č. 8.2.....	59
Tabulka č. 29 - Kritérium č. 8.3.....	60

Příloha č. 1 - Organizační struktura KPSS v Pardubicích



Zdroj: Vlastní

Příloha č. 2 – SWOT analýza koordinační skupiny 2015

Silné stránky	Slabé stránky
Existence procesu KPSS. Vyšší informovanost o KPSS. Vzájemná spolupráce mezi poskytovateli. Kvalita a efektivita poskytovatelů služeb – reakce na aktuální potřeby. Zapojení dobrovolníků.	Nízká účast zadavatele na procesu KPSS. Nejasný postup při hodnocení dotací z rozpočtu města. Nereflektování priorit. Nedostatečná kapacita některých služeb. Nedostatečné zapojení veřejnosti.
Příležitosti	Hrozby
Pravidelná účast zadavatele – vedení města. Větší zapojení ostatních subjektů (kraj, úřad práce). Změna politického vedení v souvislosti s volbami do zastupitelstva obce. Větší důraz na stejnou míru odpovědnosti všech zástupců triády. Inspirace dobrou praxí.	Nedostatek financí pro sociální služby. Neexistuje propojenost na úrovni obecní, krajské a národní. Není zájem širší veřejnosti. Snižující se finanční prostředky uživatelů pro nákup služeb.

Zdroj: Vlastní

Příloha č. 3 – Harmonogram zakládající triády

Aktivita	Zahájení	Dokončení
I. ETAPA		
Výběrové řízení na koordinátora komunitního plánování soc. služeb	květen 2006	květen 2006
Příprava odborného a uživatelského prostředí pro zapojení všech účastníků procesu KP		
Vytvoření internetových stránek pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb	červen 2006	srpen 2006
Informační kampaň procesu KP	červen 2006	únor 2007
Uspořádání semináře k procesům KP pro zainteresované subjekty	září 2006	říjen 2006
Metodologická podpora o supervize probíhajících aktivit	červen 2006	říjen 2006
Ustavení otevřeného a fungujícího způsobu koordinace sociálních		
Vzdělávání členů pracovních skupin a koordinační skupiny	listopad 2006	listopad 2006
Vytvoření trvale udržitelné organizační a řídicí struktury pro koordinaci a plánování sociálních služeb	listopad 2006	listopad 2006
Stanovení pravidel jednání a popis rolí v organizační struktuře	prosinec 2006	únor 2007
Vzdělávání po potřeby vyhodnocení dat	prosinec 2006	únor 2007
Metodologická podpora a supervize probíhajících aktivit	listopad 2006	únor 2007
II. ETAPA		
Informační kampaň procesu komunitního plánování	březen 2007	duben 2008
Vytvoření nástrojů a strategie pro opakovaný sběr dat a identifikaci potřeb komunity		
Zpracování sociodemografické analýzy Pardubic	březen 2007	duben 2007
Vytvoření nástrojů a sběr dat pro potřeby KP	březen 2007	červen 2007
Stanovení postupu při zpracování návrhu rozvoje SS		
Vzdělávání členů pracovních skupin a koordinační skupiny v oblasti přípravy KPSS	březen 2007	srpen 2007
Nastavení kritérií pro definování priorit rozvoje služeb	srpen 2007	srpen 2007
Metodologická podpora a supervize probíhajících aktivit	březen 2007	srpen 2007
Příprava, schválení a vydání komunitního plánu sociálních služeb		
Sestavení návrhu KPSS	říjen 2007	listopad 2007
Proces konzultací a systém práce s připomínkami	listopad 2007	prosinec 2007
Seminář zainteresovaných subjektů v procesu KP na začátku procesu konzultací	prosinec 2007	prosinec 2007
Finalizace KPSS	leden 2008	březen 2008
Metodologická podpora a supervize probíhajících aktivit	říjen 2007	březen 2008
Vzdělávání koordinační skupiny o členů pracovních skupin v oblasti implementace KPSS	únor 2008	duben 2008
Vydání o distribuce Katalogu sociálních služeb	únor 2008	duben 2008
Grafické zpracování a tisk finální verze KPSS	březen 2008	duben 2008

Zdroj: Magistrát města Pardubic

Příloha č. 4 – Přepis rozhovoru s respondentem R8 (člen pracovní skupiny KPSS od roku 2014).

T (tazatel): Dobrý den, jsem ráda, že mi poskytnete rozhovor pro mou bakalářskou práci, která se týká zejména komunitního plánování v našem městě. Jak jsem Vám již předem říkala, vybrala jsem si Vás hlavně z toho důvodu, že jste dlouhodobě, jestli se nemýlím již od roku 2008, velmi aktivní v komunitním plánování, a to jednak v pracovní skupině, dříve i v koordinační skupině a i v komisi pro sociální a zdravotní věci. Z tohoto důvodu jsou Vaše odpovědi pro vybrané téma hodně vypovídající. Vaše odpovědi budou sloužit pouze pro vypracování mé práce, nikde Vaše jméno ani jiné identifikační údaje nebudu zveřejňovat.

R (respondent): Fajn...

T: Je pravda, že jste členem pracovní skupiny již zhruba 10 let?

R: Ano, myslím, že zhruba tak...

T: Tak to jsou mé informace správné, pojďme tedy na rozhovor....

T: Jsou, podle Vás, napříč organizační strukturou jasně definovány jednotlivé role a jejich kompetentnosti?

R: Dle mého názoru ano, alespoň já ze své pozice to tak vnímám...Vím, kdo je za co zodpovědný, jaká je jeho pozice v systému...

T: A víte, kde jsou tyto požadavky definovány a kdo je za ně zodpovědný?

R: Snad v nějakém organizačním řádu? Vybavuji si, že jsme takovýto materiál kdysi na skupině řešili...A zodpovědný by měl být zadavatel – tedy koordinátor procesu...

T: Je zajištěno podle Vás vzdělávání pro všechny aktéry napříč organizační strukturou?

R: Tak to si nemyslím...vím, že se toto několikrát řešilo, na koordinační skupině, ale že by město pro nás mělo připravené nějaké kurzy, nebo školení, tak to jsem neslyšela. Myslím, že nebyla shoda na společném tématu...

T: Uvítali byste nějakou nabídku?

R: Myslím, že ano, ocenili bychom to. A myslím, že nemluvíme pouze za sebe, ale za celou pracovní skupinu.

T: Domníváte se, že jste jako člen pracovní skupiny seznámen s postupy práce a s formy výstupů pracovní skupiny, funguje přenos informací?

R: Tak já si myslím, že snad ano...já vnímám nastavení procesu komunikace mezi jednotlivými složkami jako velmi důležitou věc.... Ty složky komunitního plánování, myslím pracovní skupina, potom koordinační skupina, koordinátor, komise, je základ a ta komunikace myslím v současné době funguje. To, že to dřív nefungovalo, to víme, ale teď to funguje.

T: Jaké období máte na mysli? Kdy myslíte, že to nefungovalo.....

R: Nechci hodnotit minulost, ale mám pocit, že v průběhu času jsme si ujasnili, jaká jsou očekávání, jak je potřeba dávat zadání, aby všichni věděli, co se po nich chce a mohli to odpovědné osoby předávat dál. Velmi důležitá je i ta zpětná vazba, pokud se podaří udržet jakoby to, co bylo nějakým způsobem nastaveno, byť se nejedená o písemná pravidla, tak by to bylo dobré. Já si myslím, že to ani není potřeba, mít to písemně, pokud to bude fungovat na této bázi, tak si myslím, že to bude dobře a bude to fungující. Takže já mám pocit, že v současné době ano. Také dostávám na pracovní skupině velmi užitečné informace, které bych jinde nedostala, třeba o záměrech týkajících se financování a o záměrech zřízení nových sociálních služeb.

T: Myslíte si, že je na jednáních pracovních skupin upřednostňováno konsensuální rozhodování?

R: Odpovím takto, nemám pocit, že by nebylo. K hlasování dochází...

T: Myslím tím, zda je upřednostňována dohoda před hlasováním....

R: No, někdy mám dojem, že někteří poskytovatelé jsou při uplatňování svých zájmů urputnější a jsou více slyšet, ale vždy to vedoucí pracovní skupiny usměrní. Když se nemůžeme shodnout, hlasujeme...ale toto se stává při tvorbě jednoletých Akčních plánů a při tvorbě víceletého komunitního plánu...ale nepamatuju si, že bych někdy cítila jako problém.

T: Je, podle Vašeho názoru, zajištěn efektivní přenos informací napříč organizační strukturou?

R: Tak já si myslím, že nastavení procesu komunikace mezi jednotlivými složkami je pro samotný proces velmi důležitá věc.... Ty složky komunitního plánování - myslím pracovní skupina, potom koordinační skupina, koordinátor, komise - to je vždycky ten základ a tam ta komunikace myslím v současné době funguje. To, že to dřív nefungovalo, to víme, ale teď to funguje.

T: Jaké období máte na mysli? Kdy myslíte, že to nefungovalo? Minulost je.....

R: Nechci hodnotit minulost, ale mám pocit, že v počátku jsme si ujasnili, jaká jsou očekávání, jak je potřeba dávat zadání, aby všichni věděli, co se po nich chce a mohli to předávat dál. Velmi důležitá je i ta zpětná vazba, pokud se podaří udržet jakoby to, co bylo nějakým způsobem nastaveno, byť se nejedená o písemná pravidla, tak by to bylo dobré. Já si myslím, že to ani není potřeba, mít to písemně, pokud to bude fungovat na této bázi, tak si myslím, že to bude dobře a bude to fungující. Takže já mám pocit, že v současné době ano.

T: Máte tedy pocit, že jste dostatečně informovány o aktivitách města?

R: Tak to asi ano...a to prostřednictvím naší vedoucí pracovní skupiny, kterou doplňuje koordinátorka a její vedoucí...Také dostávám velmi užitečné informace, které bych jinde nedostala, třeba o záměrech týkajících se financování a o záměrech zřízení nových sociálních služeb.

T: Máte možnost jako člen pracovní skupiny zapojit se do rozhodovacích procesů a do přípravy Komunitního plánu?

R: Jednoznačně ano. Komunitní plány řešíme téměř celý rok – je to hlavní téma v době jeho přípravy. Zde se právě uplatňuje to konsensuální rozhodování. Nepamatuju si na případ, kdyby se něco řešilo a nemohli jsme dojít k závěru. Hodně pozitivní v tomto směru je fakt, že se nehodnotí projekty/žádosti o finanční podporu ve skupinách Co si vybavuju, tato jednání byla vždy vyhrocená....

T: Jste seznamováni s výsledky monitorovacích aktivit a myslíte si, že jsou zjištěné poznatky využity ke zlepšení procesu v Pardubicích?

R: Tak to už si nevybavuju, vím, že během doby, kdy bylo komunitní plánování realizováno v rámci evropského projektu, tak se evaluace a monitoring dělaly, dostali jsme dotazníky.... ale jestli jsme byli seznámeni s výsledky, to už si nevybavuju.

T: Děkuju a máte ještě nějaké připomínky nebo podněty k předchozím otázkám, nebo na co jsem se nezeptala?

R: Myslím, že vše bylo řečeno. Ať se Vám daří... ☺