



Vodítka pro komunitní plánování sociálních služeb

Úvod

Vodítka pro komunitní plánování sociálních služeb slouží lepší orientaci v činnostech a procesech spojených s komunitním plánováním.

Zvýrazňují základní oblasti komunitního plánování, přičemž poskytují prostor pro vlastní porozumění jejich úloze a pro vlastní přístup k nim.

Nesnaží se naznačit, že jejich důsledným dodržením bude zaručena úspěšnost komunitního plánování, ani neslouží kontrole učiněných kroků, správnosti či nesprávnosti zvoleného postupu.

Vyznačují milníky při cestě, kterou již musíme ujít sami, vlastním tempem a po vlastních nohách.

Proto tedy Vodítka: nechť jsou Vám užitečná.

Poslání

Máme stanovené poslání, jemuž všechny účastnice a účastníci procesu rozumí a naplňují je.

Víme a rozumíme tomu,

- z jakého důvodu plánujeme
- z jakého důvodu plánujeme právě tímto způsobem
- jaké oblasti veřejných služeb se v plánování věnujeme (a jaké už ne)
- v jakém území plánujeme.

Rozumíme tomu, jakým způsobem činnost, kterou v plánování právě děláme, přispívá k naplnění našeho poslání

- tuto otázku si průběžně připomínáme.

Našemu poslání i bez vysvětlování rozumí také lidé, kteří nejsou odborníci v sociálních službách

- píšeme je běžným jazykem
- ověřujeme si jeho srozumitelnost u osob nezasvěcených do sociálních služeb
- uvádíme je ve všech materiálech, které ke komunitnímu plánování vydáváme (letáky, webové stránky, analýzy).

Pro své poslání a pro komunitní plánování máme podporu místní samosprávy

- všechny členy a členky rady nebo zastupitelstva informujeme o smyslu a průběhu komunitního plánování a o závazcích z něho vyplývajících
- máme usnesení rady nebo zastupitelstva obce, které podporuje komunitní plánování sociálních služeb.

Víme, jakým směrem se ubírají sociální služby v naší obci.

Umíme popsat ideální stav sociálních služeb ve své obci nebo regionu (např. za pět let)

- víme, komu budou služby poskytovány (o koho bude postaráno)
- umíme říct, jaký druh služeb pro nás bude hlavní (terénní, ambulantní, pobytové)
- víme, na základě čeho budou uživatelům a uživatelkám poskytovány.

Svou činností v komunitním plánování přibližujeme naplnění své vize

- všechny činnosti, kterým se věnujeme, přispívají k dosažení naší vize
- všechny priority a cíle, které si stanovíme, směřují k naplnění naší vize.

Poslání a vize

Poslání hovoří o tom, z jakého důvodu a co děláme, čemu se věnujeme. Týká se procesu komunitního plánování sociálních služeb a nás, kdo se na něm přímo podílíme.

Vize říká, kam tuto činnost směřujeme, čeho chceme dosáhnout. Týká se systému sociálních služeb v naší obci nebo regionu, vztahuje se i na ty, kteří se komunitního plánování přímo neúčastní.

Vize určuje cíl a *poslání* cestu k němu.

Plánujeme společně – uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé.

Vždy je nám zřejmé, jakým způsobem se na právě probíhající činnosti podílí představitelky a představitelé jednotlivých skupin (uživatelů, poskytovatelů, zadavatelů).

Máme stanovený postup zapojení uživatelek a uživatelů

- víme, které uživatele a uživatelky chceme oslovit
- víme, kde a kdy je nejlépe oslovit
- spolupracujeme s organizacemi, které k nim mají blízký přístup (spolky, poskytovatelé služeb, kluby atp.)
- dobře víme, co po uživatelích a uživatelkách požadujeme (účast v pracovních skupinách, odpovědi v anketě) a co jim můžeme nabídnout
- vyhodnocujeme, jak se uživatelé a uživatelky podílejí na naší činnosti a na přijímaných rozhodnutích.

Své činnosti organizujeme tak, aby nekladly překážky účasti uživatelek a uživatelů sociálních služeb

- schůzky a jednání pořádáme v bezbariérových objektech
- a v době, která umožňuje účast také lidem pracujícím nebo pečujícím o blízkou osobu
- při jednáních a v psaných materiálech užíváme běžný jazyk, srozumitelný bez odborné znalosti sociálních služeb
- používáme-li webovou prezentaci komunitního plánování, splňuje zásady přístupnosti webových stránek

Přístupnost webových stránek

Umožňuje plnohodnotné užívání internetu např. lidem se zrakovým postižením. Více: pristupnost.nawebu.cz, blindfriendly.cz

Informujeme a zapojujeme veřejnost.

Zveřejňujeme všechny činnosti komunitního plánování a jejich výstupy

- pozvánky na jednání publikujeme s dostatečným předstihem
- činíme tak na místech, která jsou u nás obvyklá, příp. dalšími prostředky, které používáme
- zveřejňujeme všechny dokumenty vytvořené v průběhu komunitního plánování (zápisy, analýzy, plán)
- nespolehneme se přitom pouze na webové stránky, neboť víme, že nejsou dostupné všem lidem v našem okolí

Seznamujeme veřejnost s výsledky jednotlivých činností, zejména těch, do nichž byla zapojena

- publikujeme výsledky anket, průzkumů, veřejných jednání apod.
- informujeme o změnách, k nimž díky těmto činnostem a díky plánování došlo.

Máme stanovené nástroje pro komunikaci s veřejností

- využíváme prostředky, které jsou u nás obvyklé (obecní vývěsky, radniční noviny, internet, místní rozhlas)
- máme určeného pracovníka nebo pracovníci pro styk s veřejností, zveřejňujeme jeho nebo její jméno, pracoviště, telefon a e-mail

Veřejnost informujeme prostřednictvím tiskových zpráv rozesílaných do médií

- píšeme je běžným jazykem, bez odborných termínů a frází
- uvádíme v nich vyjádření konkrétní osoby, které se událost (obsah tiskové zprávy) dotýká
- nabízíme v nich jméno, telefon a e-mail pracovnice či pracovníka, který k dané události může sdělit podrobnosti.

Organizační struktura

Máme stanovenou organizační strukturu – víme, kdo s kým spolupracuje, jakou kdo zastává úlohu a kdo za co odpovídá.

Organizační strukturou podporujeme dlouhodobou udržitelnost komunitního plánování sociálních služeb ve svém území

- máme ji provázanu s příslušným odborem městského úřadu
- zapojujeme v ní příslušnou radní nebo jinou političku či politika s působností v sociální oblasti
- propojujeme ji se stávajícími komisemi nebo výbory pro sociální služby

Rozdělujeme si kompetence a odpovědnost

- víme, kdo odpovídá za řízení a koordinaci plánovacího procesu, za sdílení informací mezi jednotlivými složkami
- známe úlohu jednotlivých složek (pracovních skupin, řídicí skupiny), jejich vztah a způsob sdílení informací
- víme, kdo je člen nebo členka jednotlivých složek, kdo a na základě čeho se jím může stát
- víme, jak často se mají jednotlivé složky scházet (v jakém intervalu).

Organizační strukturu máme písemně zaznamenanou

- schválenou jednotlivými složkami plánování (pracovními skupinami, řídicí skupinou)
- schválenou místní samosprávou

Máme stanovenou osobu, jež odpovídá za průběh komunitního plánování

- má jasně stanovenou úlohu v komunitním plánování, zná své úkoly a odpovědnost
- splňuje kvalifikační a osobnostní předpoklady pro tuto úlohu.

Harmonogram

Plánujeme podle připraveného harmonogramu

Známe posloupnost kroků, které v plánování podnikneme

- s výhledem alespoň na jeden rok.
- se zvýrazněním, které z nich jsou zásadní, neboť na nich závisí další činnosti.

Víme, kdo za jednotlivé kroky odpovídá

- a do kdy je má udělat
- na čem jejich uskutečnění závisí
- kolik to bude stát.

Příklad: Plán práce pracovních skupin

pracovní skupiny se setkávají alespoň jednou za dva měsíce

1. setkání Představení účelu pracovní skupiny a jejích úkolů
2. setkání Vize – jaké chceme mít sociální služby ve svém městě?
3. setkání Mapování sociálních služeb – poskytovatelů
4. setkání Zjišťování potřeb, příprava průzkumu

ad infinitum

Současný stav

Zjišťujeme současný stav sociálních služeb.

U každého poskytovatele sociálních služeb ve svém území známe:

- základní identifikační údaje (název, sídlo, kontaktní údaje)
- poskytované služby (podle zákonem stanovené typologie)
- název, kterým se služba prezentuje veřejnosti (včetně adresy a dalších kontaktních údajů)
- kapacitu každé poskytované služby
- náklady na každou poskytovanou službu
- finanční zdroje pro každou poskytovanou službu.

Socio-demografická analýza

Máme základní představu o svém území.

Máme socio-demografickou analýzu území, v níž uvádíme především:

- počet obyvatel
- složení obyvatel podle pohlaví a věku
- počet a struktura nezaměstnaných
- četnost a charakter kriminality
- množství přiznaných závislostí na pomoci jiné osoby
- další potřebné údaje.

U každého zjišťovaného údaje víme, jakým způsobem přispívá k naplnění našeho poslání, jak bude využit pro plánování sociálních služeb.

Poznámka

Pokud nám není zřejmé, jak daný údaj prospěje plánování sociálních služeb, pravděpodobně jej můžeme postrádat.

Zjišťování potřeb

Zjišťujeme potřebnost sociálních služeb.

Potřeby v oblasti sociálních služeb zjišťujeme průběžně, po celou dobu komunitního plánování

- využíváme informace od uživatelů a uživatelů (např. z pracovních skupin či veřejných projednávání)
- využíváme informace od poskytovatelů (s jakými požadavky se na ně jejich klientky a klienti obrací)
- využíváme informace z obecního nebo městského úřadu (s jakými požadavky se na ně obrací občanky a občané)

Provádíme-li specifický průzkum potřeb, přesně víme, co chceme zjistit (na co se budeme ptát)

- podle toho stanovíme skupinu respondentů (koho se budeme ptát)
- a zvolíme vhodnou techniku průzkumu (jak se budeme ptát)
- techniku vybíráme podle její schopnosti získat požadované informace, nikoli podle snadnosti provedení

Máme stanovený způsob zpracování získaných informací a podnětů

- máme kritéria pro rozlišení, kterými požadavky se budeme zabývat, kterými nikoli
- víme, co uděláme s těmi, kterými se zabývat nebudeme.

Zpětná vazba

Průzkumy, ankety apod. jsou dobrý příklad činností, které vyžadují zpětnou vazbu. Pokud po veřejnosti něco požadujeme (např. odpovědi v anketě), vzbuzujeme tím její očekávání a zájem – je proto dobré nabídnout něco, čím ji uspokojíme.

Mohou to být i drobné změny, snadno a rychle proveditelné (zejména ze začátku komunitního plánování). Můžeme na nich ukázat, že se skutečně něco děje, že naše činnost k něčemu vede. Oznámíme např., co se anketou zjistilo a k čemu to povede, co se změní. (Viz. Veřejnost)

Priority

Máme určené rozvojové priority.

Priority stanovujeme na základě zjištěných údajů o současném stavu sociálních služeb, o socio-demografickém charakteru území a o potřebách obyvatel

- víme, jaké podklady a údaje jsme pro stanovení priorit použili
- k jejich utřídění a odlišení podstatných od méně podstatných používáme jasný postup (SWOT analýzu, burzu nápadů, veřejné jednání apod.)
- víme, jakým způsobem stanovené priority přispívají k naplnění naší vize.

Při stanovení priorit bereme v úvahu širší rámec sociálních služeb, především

- krajské rozvojové priority (vyjádřené v plánu rozvoje sociálních služeb)
- národní rozvojové priority (střednědobou strategií rozvoje sociálních služeb).

Příklad

Priorita 1 Budeme podporovat pomoc seniorům v jejich domácím prostředí.

Priorita 2 Budeme podporovat začlenění dětí s tělesným postižením do vzdělávání v běžných školách

Cíle a opatření

Známe cíle, kterých je potřeba dosáhnout k naplnění daných priorit.

K dosažení stanovených cílů používáme konkrétní opatření – kroky, jež je nutné pro dosažení cíle učinit.

- u každého cíle víme, jak přispívá k naplnění dané priority.

Cíle a opatření stanovujeme tak, že jsou:

- konkrétní (co uděláme?)
- měřitelné (v jakém rozsahu či množství to uděláme?)
- dosažitelné (je v našich silách to uskutečnit?)
- časově ohraničené (do kdy to uděláme?)

U každého opatření víme, co, kdo, do kdy a za kolik (příp. jak) udělá.

Máme stanovené postupy, kterými zjistíme, jestli jsou cíle a opatření plněny.

Při stanovení cílů a opatření myslíme nejen na rozvoj nových služeb, nýbrž i na udržení těch stávajících.

Příklad

Priorita 1	Budeme podporovat pomoc seniorům v jejich domácím prostředí.
Cíl 1.a	Do roku 2008 rozšíříme kapacitu pečovatelské služby o 50 míst.
Opatření 1.a.1	Zlepšení provozních podmínek pečovatelské služby – nákup jednoho osobního automobilu <ul style="list-style-type: none">• zajistí vedoucí obecní pečovatelské služby / do prosince 2007 / náklady: 300.000,- Kč (obec, dar)
Kontrola	V lednu 2008 zkontroluje koordinátor/ka plánování, zda byl automobil zakoupen, za jakou cenu.

Máme tzv. komunitní plán – dokument k rozvoji sociálních služeb.

Představujeme v něm dosavadní průběh plánování

- jaké je naše poslání, z jakého důvodu a co děláme
- jaká je naše vize, čeho chceme dosáhnout
- kdo se na plánování podílí, jak máme rozdělenou práci (jaká je naše organizační struktura)
- co budeme dělat po schválení plánu

Shrnujeme dosavadní poznatky a informace

- jaké služby jsou v našem území poskytovány, v jakém rozsahu, s jakými náklady
- jaká je socio-demografická charakteristika území
- jaké jsme zjistili potřeby v oblasti sociálních služeb, jak jsme k nim dospěli

Představujeme své rozvojové priority

- podle čeho a jak byly stanoveny
- jaké to jsou

Uvádíme cíle, kterých chceme dosáhnout

- které služby chceme zachovat, které rozšířit?; které změnit či zrušit?; které nově zřídit?
- jaká opatření nás k tomu dovedou?
- jakým způsobem vyhodnotíme naplnění svých cílů?

Schvalování

Plán projednáváme a schvalujeme.

Seznamujeme veřejnost s existencí plánu a dáváme jí možnost se k němu vyjádřit

- máme stanovené způsob, formu a čas pro podávání připomínek
- máme určené místo, kde si mohou zájemkyně a zájemci plán půjčit a prostudovat
- známe způsob zpracování připomínek
- informujeme veřejnost o tom, jak bylo s připomínkami naloženo

Konečnou verzi plánu projednáváme ve všech pracovních skupinách

- a případně jej schvalujeme.

Předkládáme jej ke schválení či k vyjádření orgánům obce

- komisi či výboru pro sociální služby
- radě
- zastupitelstvu

Schválení konečné verze plánu oznamujeme veřejnosti

- publikujeme jej na webových stránkách, existují-li.

Plnění plánu

Plán naplňujeme.

Pokračujeme v činnosti pracovních skupin

- plníme jednotlivá opatření
- vyhodnocujeme nové informace a postup při naplňování plánu
- zjišťujeme příčiny případného nesplnění některých opatření
- navrhuje změny opatření, cílů či priorit
- připravujeme aktualizovanou verzi plánu pro další období

Zajišťujeme finanční a další prostředky pro stanovená opatření.

Informujeme veřejnost o každé dosažené změně.

Spolupráce

Spolupracujeme a rozvíjíme se.

Využíváme všechny možnosti ke spolupráci s institucemi nebo lidmi, kteří mají zájem podílet se při naplnění našeho poslání.

Využíváme metodickou podporu a konzultace osoby, která není přímo zapojena do našeho komunitního plánování

- hledáme poučení ze svých úspěchů (co jsme udělali, že to vedlo k úspěchu)
- i neúspěchů (co bychom měli pro příště zlepšit).

Sdílíme své zkušenosti s ostatními, kdo se věnují nebo chtějí věnovat komunitnímu plánování sociálních služeb.

Vodítka pro komunitní plánování sociálních služeb

Zpracoval Milan Šveřepa, Královéhradecký kraj, 2006

S použitím podkladů Martina Scháněla.

Ve spolupráci s partnery v projektu *Standardizace procesu komunitního plánování na území Královéhradeckého kraje*.

Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky a Královéhradeckým krajem.

