

Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. MPSV  
ČR, Praha 2004

procesu o podobě sociálních služeb v daném místě. Rozhodování radnice je tak zakotveno v širším konsenzu mezi účastníky procesu plánování, u nichž lze předpokládat posílení pocitu sounáležitosti s komunitou. Radnice uplatňuje svůj partnerský přístup i v sociální oblasti a je občany mnohdy vnímána jako iniciativnější a otevřenější.

- Veřejnost lépe přijímá jednotlivé kroky i konečná rozhodnutí

Je-li veřejnost o průběhu plánovacího procesu a jednotlivých krocích postupu informována a má možnost se do něj aktivně zapojit, získává hlubší a ucelenější pohled na oblast sociálních služeb a postup při plánování i rozhodování o sociálních službách se stane průhlednějším. Jasně pozadí vzniku konkrétních návrhů, opatření a realizovaných aktivit přispívá k tomu, že jsou změny lépe přijímány a veřejnost má větší zájem se na nich podílet.

- Lepší možnosti řešení - zpětná vazba, nápady, argumenty, spolupráce

Principy společných setkávání, diskusí, konzultací a spolupráce prolínají celým plánovacím procesem. Nabízejí nejen vzájemné obohacení, ale představují také významný prvek v efektivitě řešení a přístupu k problémům. Díky vzájemnému sdílení informací a diskutování o nich se často objevují nové souvislosti a myšlenky, které přispívají ke kvalitě, originalitě a smysluplnosti způsobu řešení.

- Systém sociálních služeb je srozumitelný

Plánování sociálních služeb probíhá podle určitého rámce a má jasně daná pravidla. Kromě toho je plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet, a díky pravidelnému zveřejňování informací umožňuje se v něm snadno zorientovat. Sociální služby jsou tak koncipovány na základě transparentního postupu a celý systém se díky tomu stává srozumitelnějším.

### 3. Hlavní zásady a principy komunitního plánování sociálních služeb

Komunitní plánování je nástroj, který napomáhá zajišťovat územní dostupnost sociálních služeb v jednotlivých obcích nebo regionech. Jeho prostřednictvím hledáme odpověď na otázku: „Jaké sociální služby mají v obci, městě, regionu být, aby odpovídaly specifickým místu, potřebám celé komunity i potřebám jednotlivců?“ Na tento dotaz není snadné dát rychlou odpověď. Procesy komunitního plánování vždy vycházejí ze zdrojů, které jsou k dispozici, a charakteristik daného místa, to znamená, že jeho podoba je vždy originální.

Jisté podobnosti však můžeme nalézt. Jsou to zásady a principy, které jsou při procesu komunitního plánování respektovány a které tvoří základ pro všechny aktivity bez ohledu na místo, kde jsou realizovány. Míra jejich naplňování je rozhodující pro kvalitu celého procesu.

#### a) Partnerství a spolupráce

Partnerství vychází z potřeb a cílů všech účastníků, které jsou stejně důležité. Uplatňovat zásadu partnerství a spolupráce znamená hledat, koho bychom mohli oslovit a přizvat ke společné práci, k plánování postupu i realizaci akce. Poté teprve následuje identifikace možností a způsobů řešení stanoveného problému. Dobrým vodítkem pro to, koho oslovit, je zaměřit se nikoliv na předmět řešení, nýbrž na jeho okolí, tj. položit si otázku: „Koho se problém dotýká? Kdo může mít z jeho vyřešení užitek?“ Tak můžeme vytipovat velkou skupinu partnerů a nabídnout zapojení do práce. Je velmi pravděpodobné, že tímto způsobem seznáme k jednomu stolu lidi nebo organizace, které spolu dříve neměly mnoho společného. To, co nás spojuje, je společně sdílený záměr a představa, že nalezneme nějaký způsob a stanovený problém vyřešíme.

Transpa-  
rentnost  
procesu pro  
veřejnost

Spolupráce  
a efektivita  
řešení

Jasná  
pravidla  
procesu

Sociální  
služby  
odpovídají  
potřebám

Principy  
komunitního  
plánování  
sociálních  
služeb

Oslovení  
partnerů

Partnerství  
odkrývá  
netušené  
zdroje

Druhým dobrým vodítkem může být otázka: „Jaké zdroje budou k řešení problému potřeba?“ Je možné, že stávající zdroje, které máme k dispozici, jsou nedostatečné. Pomocí partnerství můžeme potřebné zdroje získat. Tímto způsobem lze zapojit do práce i ty, kteří si zdánlivě nemají co říci. Důležitý je v tomto případě „bonus - zisk“, který může společná akce přinést a který nemusí být pro všechny zúčastněné stejný. O této okolnosti je dobré od počátku se všemi otevřeně hovořit.

Delegování  
dalších  
partnerů

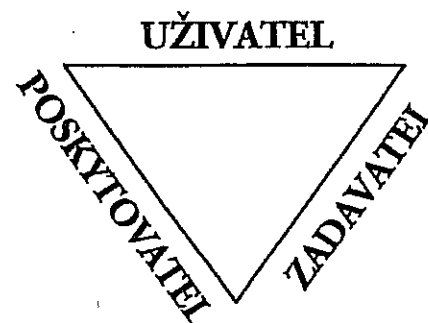
Podnět k partnerství může dát kterákoliv strana „trianglu“ (uživatel - zadavatel - poskytovatel). Možnost navrhnout další partnery musí mít každá ze zúčastněných stran. Zřejmě jiné partnery navrhne zadavatel (předpokládáme spíše instituce a organizace veřejné správy), jiné poskytovatel (spíše nestátní organizace, jejichž působnosti se problematika dotýká), jiné uživatel (organizace podporující uživatele, neformální nebo svépomocné skupiny i jednotlivce).

Lokální a  
nadregio-  
nální  
partnerství

Partnerství může být budováno z lokální úrovně směrem k úrovni kraje, případně republiky. Na horizontální úrovni se může jednat o zapojování dalších partnerů mimo oblast sociálních služeb (orgány veřejné správy, podnikatelské subjekty, profesní organizace, komory, obchodní společnosti nejspíše např. ze sféry zdravotnictví, školství, regionálního rozvoje atd.). Je velmi vhodné navázat na dříve realizovanou a osvědčenou spolupráci. Je důležité, aby jednotliví partneři měli možnost vymezit si vlastní roli v projektu (event. jim pomoci tuto roli najít). Široce vytvářené horizontální partnerství může přinést nové, zpočátku zcela neočekávané zdroje.

Partnerství  
zvyšuje  
přijetí a  
udržitelnost

Partnerstvím získáváme udržitelnost a zvyšujeme pravděpodobnost přijetí projektu za strany veřejnosti. Partnerství, které respektuje reálné potenciály jednotlivců i organizací a míru zapojení podle možností, je udržitelné. Obdobný efekt nastává v případě společenské akceptace. Jednotliví partneři předávají reference svým cílovým skupinám. Rozšiřují tak okruh veřejnosti, která projekt může podpořit.



Obrázek: „triangl“ (uživatel - zadavatel - poskytovatel)

#### b) Zapojování místního společenství

Zapojovat lidi, kteří v obci žijí (tj. místní společenství), znamená především s nimi komunikovat. Promyšlená a plánovaná komunikační kampaň může významně podpořit dosažení stanovených cílů. Předpokladem dobré komunikace s veřejností je dobrá komunikace uvnitř týmu realizátorů procesu komunitního plánování. Nerovný přístup k informacím v týmu může přinést velké zklamání a ztrátu partnerství, jak potvrzují zkušenosti z praxe. Je vhodné, aby rozšiřování informací uvnitř realizačního týmu bylo formulováno jako jeden z průběžných úkolů, za který je jasně stanovená odpovědnost. Komunikaci uvnitř týmu však nelze zužovat jen na zajištění toku informací. Nezbytné je zajistit porozumění problému a sdílení společné představy o podobě sociálních služeb. Především tomuto cíli je nutné věnovat pozornost. Je velmi užitečné - prostřednictvím partnerské atmosféry (každý může říci vlastní názor) - vytvořit v týmu takové prostředí, kdy lze otevřeně vyjádřit pochybnost, nebo přiznat, že něčemu nerozumím. V takové chvíli nelitujte času na vysvětlování a diskusi.

Význam  
komunikace

Cílem komunikace s veřejností je zajistit průhlednost a zřetelnost aktivit a získání její dostatečné důvěry, aby byla ochotna sdělit svůj názor - poskytovat zpětnou vazbu - podněty. Informujte o tom, čeho chcete dosáhnout (o viditelných cílech), informujte také o způsobu, jakým má být cílů dosaženo, kdo se bude podílet a jak. Také pro vnější komunikaci je nezbytné mít zpracován plán komunikace s veřejností a stanovit zřetelně odpovědnost za jeho realizaci. Obdobně jako v případě komunikace uvnitř týmu, ani komunikaci s veřejností nezužujte pouze na zajištění předávání informací (koho budeme informovat, jak zajistíme, aby informaci rozuměl, kdy to uděláme apod.). Pouhé předávání informací nestačí, veřejnost je potřeba do procesu komunitního plánování sociálních služeb zapojit. K tomu je možné využít řadu ověřených postupů a metod (plánovací fórum/víkend, ankety, minireferendum, konference o představě budoucnosti apod.). Tyto techniky umožňují, aby se veřejnost na plánování přímo podílela (zpětná vazba, náměty pro další práci atd.), a představují šanci k nalezení dalších partnerů - konkrétních osob, které se mohou zapojit do práce. Pokud se podaří vzbudit zájem veřejnosti, nezapomeňte podat zpětnou informaci, co se s podněty, připomínkami a návrhy dále stalo. Nikdo nemůže očekávat, že proces komunitního plánování uspokojí všechna přání a potřeby veřejnosti. Prostřednictvím komunikační strategie však lze vysvětlit, jaké jsou k dispozici zdroje, jaké existují potřeby, které oblasti budeme řešit prioritně. Pokud zajistíme, aby se veřejnost procesu plánování sociálních služeb přímo účastnila, zvýšíme také pravděpodobnost, že veřejnost pozitivně přijme konečná rozhodnutí.

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

Obec je na prvním místě definována jako samosprávné společenství občanů. Vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče v souladu s místními předpoklady a zvyklostmi (tedy také zajišťování potřebných sociálních služeb) patří do samostatné působnosti obce, jak je uvedeno v § 35b zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění.

Posláním sociálních služeb je pomáhat lidem při řešení jejich nepříznivé sociální situace, reagovat adresně na existující potřeby. Kdo jiný může říci, jaké služby mají v obci existovat (být k dispozici) a jakým způsobem mají být poskytovány, než obyvatelé obce, kteří služby využívají nebo mohou využívat.

V praxi se občas setkáváme s požadavkem: „Řekněte nám, jaké sociální služby u nás máme mít, a my to již zařídíme“. Na tuto otázku nemůže uspokojivě odpovědět nikdo jiný, než ten, kdo v obci žije. Priority rozvoje jsou také otázkou zdrojů, které budou pro dosahování stanovených cílů k dispozici, což je více než cokoliv jiného kompetence všech, kdo jsou do plánování a zajišťování sociálních služeb zapojeni. V neposlední řadě nelze očekávat, že najdeme zcela totožné potřeby u stejných cílových skupin ve dvou rozdílných obcích, obdobně nelze očekávat, že řešení obdobných problémů bude probíhat na dvou podobných místech stejně. Komunitní plánování sociálních služeb umožňuje reagovat na typické a neopakovatelné místní podmínky rozmanitým způsobem. Tato zásada je také pojistkou proti nabídkám různých agentur a organizací: „My vám ten komunitní plán napíšeme“ (rozuměj: my to uděláme za vás). Taková nabídka svědčí o naprostém nepochopení podstaty komunitního plánování, které je komunitním právě proto, že se na něm přímo podílejí ti, jichž se stanovená problematika dotýká.

d) Průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako jeho výstupy

Soustředte se na proces plánování a hledejte způsoby, jak co nejlépe reagovat na potřeby všech zúčastněných. Komunitní plánování definujeme jako stále se opakující proces, při kterém jsou zjišťovány potřeby a zdroje a hledána taková řešení, která nejlépe odpovídají místním podmínkám a potřebám lidí. Nejdůležitější tedy není zpracovat komunitní plán. Důležité je realizovat proces takovým způsobem, aby bylo možné zachovat jeho kontinuitu. V praxi to znamená dohodnout se na prioritách (čím se budeme zabývat nejdřív a čím později) a stanovit si cíle, které jsou splnitelné. Tento postup je zcela legitimní, protože potřeb je téměř vždy více, než kolik je

k dispozici zdrojů. Záruka kontinuity plánování umožňuje postupné zlepšování situace a to, čemu se nemůžeme věnovat nyní, bude řešeno „v druhém kole“. Zpracovaný komunitní plán sociálních služeb je pouze jedním z milníků plánovacího procesu.

#### e) Kompromis přání a možností

Komunitní plánování nemá kouzelnou moc, aby dokázalo okamžitě splnit všechna přání a očekávání. Není ani nástrojem k prosazování potřeb a přání některé ze zúčastněných stran. Komunitní plánování sociálních služeb znamená dialog a spolupráci, jejichž pomocí můžeme objevit nové, netušené zdroje k uspokojení zjištěných potřeb. Neočekávejte, že plánování nepřinese konfliktní situace. Právě naopak. Čím více partnerů se nám podaří do plánování zapojit (tj. čím více partnerů, organizací i jednotlivých osob bude ochotno se otázkou sociálních služeb zabývat), tím více můžeme konflikty očekávat. Konflikt dává příležitost k nalezení řešení a komunitní plánování již ze své podstaty jeho nalezení podporuje. Podaří-li se vytvořit otevřenou atmosféru, ve které bude možné říci vlastní názor, zcela určitě v této atmosféře bude možné hledat řešení vzniklých konfliktů. V řadě měst v ČR, kde bylo plánování sociálních služeb zahájeno, byla tato zkušenost získána.

Kompromisní řešení mezi tím, co bychom chtěli, a tím, co si můžeme dovolit, lze nalézt na konci jednání mezi zúčastněnými. Daleko udržitelnější je však řešení konsenzuální, které nalezneme na konci procesu vyjednávání mezi spolupracujícími partnery. Ať tak či onak, reálné je takové řešení, které odpovídá zdrojům, jež máme k dispozici.

Atmosféra  
otevřená  
řešení  
konfliktů

Konsenzus

## 4. Jak zahájit proces komunitního plánování sociálních služeb

### • Začněte sami, ať už patříte mezi zadavatele, poskytovatele nebo uživatele služeb

Při zahajování plánování se neobávejte pustit se do činnosti samostatně. Ujistěte se nicméně nejprve o zájmu ze strany obce či města a možnostech podpory ostatních subjektů působících v oblasti sociálních služeb zapojit se do procesu.

Jako přínosné se ukazuje navázání kontaktů s některými městy, kde již plánování sociálních služeb probíhá, a získání praktických zkušeností, které iniciaci procesu mohou napomoci. Dále je rovněž vhodné zapojit se do některých vzdělávacích programů, jež jsou k dispozici.

### Příklady:

#### Polička

*Dětské informační centrum Polička, pro které pracuji, se zabývá pomocí dětem s jakýmkoliv handicapem. Obrací se na nás ale i lidé, kteří postrádají vhodnou sociální službu a potřebují pomoc nebo radu. V našem regionu jsou dobře zajištěné služby pro seniory, ostatní druhy služeb však nejsou dostatečně zastoupeny. Komunitní plánování sociálních služeb jsem proto vzala jako cestu ke zkvalitnění a doplnění nabídky sociálních služeb v Poličce.*

*Začala jsem hned. Bylo mi jasné, že pokud se má něco změnit, nemá cenu vyčkávat. První informace jsem získala z internetu, z MPSV, z měst, kde už plánování sociálních služeb probíhá. Na jejich základě a na základě vlastních zkušeností z práce v sociální oblasti jsem připravila projekt na zavádění komunitního plánování pro prvních 12 měsíců. Pro práci v triádě se mi podařilo získat referentku odboru sociálních věcí Městského úřadu Polička a potenciální uživatelku dosud neexistujících služeb - aktivní ženy, které mají přehled a zájem pomáhat lidem. Význam projektu pro město vysvětlila radě města vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Polička. Rada města jej po měsíci schválila a my jsme začali oficiálně pracovat.*

Nutná  
podpora  
města

Získání  
prvních  
zkušeností

## 5. Jak pokračovat v komunitním plánování sociálních služeb dále a na co se zvláště zaměřit

### • Zmapujte poskytovatele sociálních služeb

Abychom mohli posléze přistoupit k samotnému plánování budoucí podoby služeb, musíme vědět, kteří poskytovatelé v daném místě působí, jaké služby a komu poskytují. Ačkoli se může zmapování stávajících poskytovatelů zdát jako relativně jednoduchý úkol, v praxi to může být mnohdy déletrvající proces. Po oslovení poskytovatelů, o nichž již víme, přicházíme díky jejich informacím na další poskytovatele. Můžeme rovněž přímo oslovit i starosty menších obcí nebo pracovníky úřadů. Při kontaktování poskytovatelů i ostatních osob bychom měli mít jasnou představu, jaké konkrétní informace chceme zjistit - např. o jaký druh služby se jedná, jaká je cílová skupina a okruh klientů, kterým je služba poskytována, koho lze v případě zájmu kontaktovat jako zástupce poskytovatele atd. Jedním z výsledků mapování se tak může také stát informační brožura či katalog poskytovatelů, které budou srozumitelnou formou podávat informace o poskytovatelích působících ve městě nebo regionu a případně zmiňovat i další relevantní údaje.

Vytvoření nebo aktualizace stávajícího adresáře poskytovatelů je velmi významným krokem v procesu plánování, u kterého lze zaznamenat okamžitý praktický přínos pro všechny strany a reakci okolí na vykonanou práci. Součástí komunitního plánování je také průběžné zveřejňování dílčích výstupů a právě informační materiál o poskytovaných službách je dobrou příležitostí již na počátku procesu přinést důkaz o tom, že tato činnost bude mít hmatatelné výsledky a praktický přínos pro všechny strany.

Příklady:

#### Havlíčkův Brod

*Jak už bylo uvedeno výše - mapování poskytovatelů sociálních služeb nám v Brodě trvalo delší čas, než jsme předpokládali. Pracovní verze Katalogu byla připomínkována samotnými poskytovateli a uživateli*

*ve dvou kolech. Katalog se skládá ze čtyř částí. V první je představen odbor sociálních věcí Městského úřadu v Havlíčkově Brodě a odbor státní sociální podpory Úřadu práce v Havlíčkově Brodě. Ve druhé jsou pak samotní poskytovatelé sociálních služeb a organizace, které mají s poskytovanými službami co do činění. Katalog byl prostřednictvím radničnicku Včela distribuován do všech domácností v Havlíčkově Brodě (10 500 výtisků) a dalších organizací na území města.*

*Ještě v průběhu několika dalších měsíců po jeho vydání zaznamenali jak úředníci Městského úřadu Havlíčkův Brod, tak poskytovatelé sociálních služeb řadu telefonátů a dotazů ohledně služeb, které poskytují, a to právě na základě tohoto Katalogu.*

*Příklady:*

*„V záplavě informací, které k nám denně proudí, je Katalog jednou z těch, které neobtěžují, ale naopak mají smysl.“*

*„Dosud jsem o něčem nevěděla, díky za informace všem, kteří se podíli na tomto projektu.“*

*„Nebyla mi známa celá problematika sociálních služeb, vydání brožury pokládám pro občany za velice užitečné.“*

*„Vím, kam jít, až budu některou ze sociálních služeb potřebovat.“*

*„Dozvěděla jsem se o službách, o kterých jsem ani netušila, že v Havlíčkově Brodě fungují.“*

#### Třebíč

*I zde vznikl Katalog sociálních služeb, nový materiál, který až dosud ve městě chyběl. Obsahuje přehled poskytovatelů sociálních služeb, informace jsou uspořádány dle tematických okruhů tak, aby se v něm snadno každý orientoval. Nechybí kontakt a hlavní údaje o poskytovaných službách. Byl vydán v praktickém rozměru A5 a setkal se s obrovským zájmem institucí i občanů.*

#### Praha 12

*V mapování organizací, které v regionu poskytují sociální služby, jsme měli trochu náskok. Od roku 2000 pořádá městská část Praha 12 pravidelně jednou ročně Veletř sociálních služeb a volnočasových aktivit.*

Vědět,  
co chceme  
zjistit

Hmatatelný  
výsledek

V kulturním zařízení městské části mají organizace nabízející sociální služby a služby volného času prostor k prezentaci a představení své nabídky. Vzhledem k tomu, že se jedná o projekt, který nemá v městské části svým rozsahem obdoby, je zájem ze strany organizací opravdu velký. V současné době se veletrhu účastní všichni poskytovatelé sociálních služeb v regionu a několik dalších, kteří v Praze 12 sice nesídlí, ale nabízejí služby uživatelům z městské části. Nedílnou součástí veletrhu je i katalog organizací, který obsahuje základní data o poskytovatelích, stručný popis jejich nabídky a kontakt. Tento katalog vychází každý rok v nové aktualizované podobě.

Pro naše sebevědomí při zahájení procesu komunitního plánování v Praze 12 bylo důležité, že můžeme na něco navázat a že existují činnosti, které lze využít a není třeba vše tvořit úplně od začátku.

Takto jsme využili i vybudovanou síť například také mezi poskytovateli, kteří se zabývají problematikou dětí, mládeže a rodin v obtížných situacích. Již od roku 1995 nepřetržitě probíhají pravidelná měsíční setkání poskytovatelů služeb této cílové skupině. Jedná se o jednu neziskovou nestátní organizaci, dvě školská zařízení, pedagogicko-psychologickou poradnu a dvě oddělení odboru sociálních věcí a zdravotnictví Úřadu městské části Praha 12. Tato síť je nyní základem pracovní skupiny dětí, mládež a rodina.

Každý rok otiskujeme v *Novinách Prahy 12* seznam poskytovatelů sociálních služeb včetně aktualizovaných kontaktů. Díky tomu se tyto informace dostávají do všech domácností městské části.

Dále máme umístěné odkazy na elektronické stránky poskytovatelů (pokud je mají zřízené) na internetových stránkách městské části.

### Milevska

Pro mapování poskytovatelů služeb jsme zvolili osobní rozhovor s každým poskytovatelem. Při osobním rozhovoru se člověk dozví mnohem více informací než z dotazníku. Přitom jsme o poskytovatelích potřebovali zjistit celou řadu informací. Domnívali jsme se, že nejsložitější bude otázka rozpočtu organizace. Při vlastních rozhovorech jsme ale u některých organizací narazili na jiné problémy - například co se týče kapacit a využitosti služeb.

### • Zjistěte potřeby uživatelů sociálních služeb

Zjišťování potřeb je jednou z klíčových součástí procesu komunitního plánování sociálních služeb. Na základě srovnání potřeb, současné situace a finančních možností vzniká návrh podoby služeb a je možné připravovat konkrétní kroky či opatření. Jako první podklad při zjišťování potřeb je možné využít např. strukturovaný dotazník, jehož vyplnění vyžaduje spíše osobní kontakt. Na dotazníkové šetření mohou navázat například setkání s uživateli, která slouží jako diskusní fóra k upřesnění přání a potřeb a představují možnost přímé reakce. Kromě zjišťování potřeb současných uživatelů je namíště také zmapování přání veřejnosti - zde musíme počítat s tím, že obecně veřejnost nemá většinou dostatek informací o sociálních službách, volíme proto odpovídající formy zjišťování.

Dotazníkové šetření je možné spojit s distribucí informací - například může jít o brožuru či leták představující základní principy komunitního plánování sociálních služeb, druhy sociálních služeb, obsah jednotlivých druhů sociálních služeb. U dotazníku je vhodné uvést rovněž informace o tom, jak k jeho vyplnění přistoupit, a to, kdo a kde je připraven zodpovědět případné dotazy.

Důležitou otázkou zůstává, kolik respondentů je nutno v území oslovit, aby byla každému občanovi zajištěna možnost se k dané problematice vyjádřit. Můžeme vycházet z tezí, že například počet distribuovaných dotazníků (a brožur) bude shodný s počtem bytových jednotek v území nebo že počet bude shodný s počtem oprávněných voličů v území atd.

Vedle adresně zasílaných dotazníků je dobré zjišťování potřeb podpořit dobrou propagací v médiích (nejlépe s předstihem a i v průběhu samotného zjišťování). Informování o zasílání dotazníků v předstihu z jisté části omezuje to, že zasláné materiály skončí spolu s dalším množstvím souběžně doručovaných reklamních letáků v koši. Informační materiály a dotazník je dobré zpřístupnit pro zájemce také na internetu a veřejných místech (úřady, obchody, kulturní zařízení atd.). Počet sběrných míst by měl být volen optimálně, s ohledem na dostupnost pro všechny občany, charakter místa, v němž lze dotazník odevzdat, a způsob předání. Některým respondentům může vyhovovat např. setkání s pracovníci městského úřadu, někomu

Dotazníky  
Diskusní  
fóra

Distribuce  
dotazníku  
s dalšími  
informa-  
čními  
materiály

Počet  
oslovených  
respondentů

Oznámení  
v médiích

Šíření  
dotazníku

anonymita sběrné schránky, někomu e-mail. U plošného zjišťování potřeb uživatelů a veřejnosti se u prvních průzkumů nenechte zklamat případným malým počtem navrácených dotazníků. Důležitější než dosažení procentuálního maxima vyplněných dotazníků je v této fázi poskytnout uživatelům a veřejnosti možnost otevřeného vyjádření k sociálním službám.

#### Příklady:

##### Třebíč

*Při zjišťování potřeb uživatelů jsme využili několika typů dotazníkových šetření a řízených diskusí. Uvědomili jsme si však, že zjistit potřeby některých skupin uživatelů je velmi obtížné. Vznikl tak například dílčí záměr pro letošní rok - v případě osob obrožených závislostmi postupovat ve spolupráci s psychologem, který má k těmto lidem blízko, běžně s nimi pracuje a může tak zjistit jejich potřeby prostřednictvím hloubkových strukturovaných rozhovorů.*

##### Praha 12

*Naše městská část na tomto poměrně obtížném úkolu spolupracovala s organizací, která se touto problematikou zabývá profesionálně. K rozhodnutí nás vedla úvaha, že proces dotazování veřejnosti a uživatelů musí být připraven pečlivě a srozumitelně. Nyní máme k dispozici zmapované názory veřejnosti a zároveň zkušenosti s přípravou a vyhodnocováním.*

*Jednou z fází zjišťování potřeb veřejnosti byla distribuce pečlivě zpracovaného dotazníku prostřednictvím novin Prahy 12. Pro co největší komfort obyvatel jsme boxy na odevzdání dotazníků umístili v prostorách supermarketů, kina, klubů maminek a dříve narozených, ale i v budově Úřadu městské části Praha 12. Zároveň bylo možné dotazník vyplnit elektronicky a odeslat e-mailem.*

*Další částí šetření bylo telefonické dotazování. Vybraní obyvatelé dostali dopředu písemnou informaci o tom, že budou v určitém čase telefonicky vyzváni k zodpovězení otázek. Podle reakcí dotazovaných byla*

*tato forma užšího kontaktu úspěšná. Lidé byli překvapeni tím, že se jich někdo dotazuje na jejich názor a že se mohou vyjádřit k problematice sociálních služeb. Výhodou je, pokud se telefonického dotazování účastní zástupci zadavatele, nejlépe starosta nebo zástupce starosty. Dotazování komunikaci s nimi přikládají větší váhu.*

*Abychom uživatele seznámili s výsledky dotazování, uspořádali jsme veřejné setkání (informace jsou samozřejmě otištěny v místním tisku a zveřejněny na internetových stránkách), kam jsme pozvali zájemce z řad uživatelů, ale i poskytovatelů a zadavatele. Po krátkém shrnutí dat měli účastníci možnost v několika skupinách diskutovat nad konkrétními problémy, které byly členěny podle základních cílových skupin uživatelů. Tím se nám podařilo poměrně přirozenou cestou najít další aktivní členy z řad uživatelů, kteří se dále zapojili do plánovacího procesu.*

##### Tým nad Vltavou

*Zjištění potřeb uživatelů jsme se rozhodli provést mj. i „praktickým pokusem“. Domluvili jsme se s vozíčkářkou, aby projela celé město a ověřila dostupnost všech úřadů, bankomatů, obchodů i veřejných WC. Z celé akce vznikl velmi zajímavý krátký film „Vozíčkář na zkušené“, který se nyní např. promítá na základních školách. Poznámky z této cesty pak byly podkladem pro identifikaci hlavních bariér, vypracování návrhů na jejich odstranění (včetně možných řešitelů a finančních zdrojů) a zpracování mapy dostupnosti ulic ve městě z pohledu vozíčkáře.*

##### • Zapojte veřejnost

*Veřejnost je možné oslovit nejen prostřednictvím různých dotazníků či anket, ale nejprínosnější je uspořádání různých společných akcí a setkání. Může se jednat například o pouliční prezentace, kde vzniká příležitost ke spontánnějšímu představení služeb jednotlivých poskytovatelů, ale i procesu plánování jako takového. Hned na místě můžeme rovněž sbírat připomínky lidí, dotazovat se jich, iniciovat jejich projev grafickou formou nebo je inspirovat k vyjádření na „nástěnce názorů“ apod. Velmi úspěšná bývají setkání spojená s barvitějším programem (představení zdravotnických pomůcek, vystoupení dětského sboru atd.). Plánování*

Způsoby  
zapojení  
veřejnosti



sociálních služeb se tak lidem podvědomě spojuje se zajímavým zážitkem a není pouhým slovem na papíře. Značný efekt mnohdy přináší zvláštní veřejná setkání pořádaná výhradně k sociální problematice. V tomto případě nelze očekávat velký zájem ze strany veřejnosti, nicméně ti lidé, kteří mají k tématu co říci, jistě rádi využijí nabízené příležitosti a právě z jejich řad se mohou „rekrutovat“ další aktivní spolupracovníci.

Názory zjištěné v průběhu všech uvedených akcí představují bohatý materiál, s nímž dále pracujeme, a reflektujeme náměty a připomínky, jež jsme obdrželi. O výsledcích takové práce se snažíme podávat veřejnosti zpětně informace, což je způsob, jak si udržet přízeň lidí a ukázat jim, že s jejich návrhy počítáme.

#### Příklady:

##### Havlíčkův Brod

*Veřejnost je do komunitního plánování v Brodě zapojena prostřednictvím dotazníkových šetření a veřejných slyšení. V rámci procesu byla uspořádána výtvarná a literární soutěž pro žáky a studenty místních základních a středních škol. Nejzdařilejší výtvarné práce byly vystaveny v sále Staré radnice a nejlepší literární práce byla dokonce ve spolupráci s místní kabelovou televizí zfilmována a stala se v daném období divácky nejsledovanějším příspěvkem.*

##### Třebíč

*Zapojování veřejnosti v Třebíči proběhlo zejména prostřednictvím těchto akcí:*

- Průzkum názorů veřejnosti; dotazník obsahoval též „okénko“ s možností uvést kontaktní adresu. Tak jsme získali aktivní občany pro další spolupráci.
- Veřejné setkání s občany k plánování sociálních služeb a výsledkům průzkumu názorů veřejnosti.
- Interaktivní výstava - součástí byla i akce Sociální služby: jaké jsou a jaké by měly být, kdy návštěvníci měli možnost svá přání namalovat.

- Připomínkování pracovní verze komunitního plánu občany.
- Dále pracují tři občanské pracovní skupiny - občané přímo spolupřevládají první verzi komunitního plánu.

##### Týn nad Vltavou

*Jako jeden ze způsobů zapojování veřejnosti do plánování sociálních služeb jsme se rozhodli zvolit anketu. Několikrát jsme se sice setkali s turzením, že anketou mezi veřejností se o sociálních potřebách nic nedozvíme, neboť lidé se o sociální problematiku spontánně nezajímají, avšak ukázalo se, mají-li lidé možnost projevit svůj názor a vyjádřit se k tomu, co je tíží, někteří toho rádi využijí.*

*Hlavním cílem ankety bylo zjistit, jaká je obecně informovanost o poskytovaných službách, které služby občanům chybí, spokojenost s využitím stávajících služeb a podněty ke zlepšení současné situace. Ve druhé části ankety respondenti odpovídali na otázku, co považují za největší bariéru ve městě [nejednalo se přitom jen o bariéry fyzické (architektonické), ale například i o bariéry ve vztazích mezi lidmi]. Anketní listky byly distribuovány jako příloha místního měsíčníku a k dispozici byla samozřejmě i kopie pro jednotlivé cílové skupiny, které jsme oslovili prostřednictvím jejich zástupců aktivně se účastnících procesu komunitního plánování. Dalšími distribučními místy byly informační centrum, Domov svatě Anežky v Čihovicích a samozřejmě nechyběla ani možnost vyplnit anketu prostřednictvím formuláře na internetu.*

*Anketu zodpovědělo celkem 171 respondentů a možná trochu překvapivě významná část z nich označila za nejvýznamnější problém ve městě drogy. V Týně ovšem žádná podobná služba nyní neexistuje a tak se právě díky anketě podařilo narazit na problém, jenž je lidmi vnímán jako podstatný a který by jinak mohl zůstat na okraji zájmu. Z výsledků ankety jsme také vycházeli při formulaci priorit pro příští rok, kdy jeden z okruhů, na který se budeme zaměřovat, je právě protidrogová prevence.*

##### Ostrava

*Měli jsme problém zaujmout veřejnost v průběhu konzultačního procesu. Důvodů může být více - letní měsíce, ale možná také velikost*

města... Napadlo nás, že bude vhodné do budoucna vytvořit permanentní příležitost veřejnosti k připomínkování, a to jak komunitního plánu, tak procesu komunitního plánování sociálních služeb.

Naším specifickým je nejen velikost, ale i volnější statutární uspořádání města, jež je správně členěné do 23 městských obvodů. Protože některé kompetence jsou statutem svěřeny těmto obvodům, je pak z pozice města obtížná koordinace služeb, jak v oblasti sociální, tak třeba v oblasti bydlení. Nyní nás čeká vyjednávání se starosty městských obvodů o součinnosti při realizaci Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb, bez které se při realizaci některých cílů a opatření neobjedeme. O tyto aspekty je plánování v Ostravě zřejmě složitější než v menších městech.

- Zvažte možnost zpracování dodatečných analýz

V případě, že se objeví nutnost zjištění dalších významných údajů nebo zpracování rozsáhlejších analýz naznačujících např. budoucí rozvojové trendy apod., je namísto nejprve si ujasnit, co má být cílem zjišťování a k čemu mají výsledky sloužit. Posléze můžeme oslovit příslušné instituce, které potřebné údaje centrálně shromažďují (např. Český statistický úřad apod.), s již konkrétními dotazy. Někdy je samozřejmě nutné dohledávat specifitější data přímo v místě. Velmi často se jedná např. o zjištění věkové struktury obyvatelstva, zaměstnanosti, počtu uživatelů sociálních služeb a jejich procenta v populaci obce, regionu atd.

Příklady:

### Karviná

V souladu s plánem činnosti jsme se rozhodli zpracovat také sociodemografickou analýzu města Karviné. Koordinátorka komunitního plánování (zaměstnankyně Magistrátu města Karviné) získala většinu nezbytných informací, statistických údajů a podkladů ke zpracování (hlavní zdrojem byl Český statistický úřad) a triáda následně navrhla obsah a rozsah analýzy.

Samotné zpracování shromážděných dat a jejich analytické zhodnocení pak bylo svěřeno studentovi vysoké školy (sociodemografická analýza tak byla zpracována pouze na základě dohody o provedení práce).

Zpracovaná sociodemografická analýza je v porovnání s dostupnými analýzami jiných měst velmi kvalitní a poskytuje ucelený pohled na sociodemografickou situaci ve městě včetně výhledu do budoucna. Analýza obsahuje takové údaje a zjištění, jako jsou např. věková struktura a vývoj počtu obyvatel, národnostní složení obyvatel města, porodnost, úmrtnost, přirozený přírůstek, rozvodovost, sňatečnost, vzdělanostní struktura, data o zaměstnanosti a nezaměstnanosti, počty uchazečů o práci, vývoj mezd, zjištění počtů ekonomicky aktivních obyvatel, údaje o bydlení a domácnostech atd.

Vzhledem k tomu, že ve městě dosud neexistoval takový jednotný přehled, uvítaly ho i pracovní skupiny, které jej využily jako jeden z podkladů pro stanovování konkrétních opatření komunitního plánu. Například údaje o složení obyvatel v jednotlivých městských částech byly důležité při rozvaze o zřizování volnočasových aktivit a jejich směřování do těch částí, kde žije nebo studuje nejvíce dětí a mládeže.

### Praha 12

Hlavní město Praha má několik specifík a mezi jedno z nich patří poměrně komplikované správní členění, které se za pár let několikrát měnilo. Z tohoto důvodu je obtížné dostat se k přesným statistickým datům, která odpovídají obvodu „nových“ městských částí. Právě proto jsme chtěli mít přehled o sociálně demografické situaci v městské části včetně prognostických předpokladů a využili jsme k tomu zavádění procesu plánování sociálních služeb.

Zpracování sociálně demografické analýzy jsme zadali prověřené dvojici odborníků, kteří vypracovali velmi podrobnou a užitečnou zprávu. Její prognostická část je velmi důležitá pro odpovědné plánování rozvoje sociálních služeb v regionu, neboť otevírá pohled do budoucna. Myslíme si, že tato data, zejména prognózy, jsou stejně důležitá jako informace získané od samotných uživatelů sociálních služeb. Ukázalo se například, že v současné době je 14,6 % obyvatel městské části ve věku nad 60 let, avšak v roce 2017 bude tento podíl činit 36,5 % a v roce 2032 dokonce 43 %. Je proto jasné, že na tuto cílovou skupinu bude nutné se v budoucnu intenzivně zaměřovat.