

Jak pokračovat v komunitním plánování sociálních služeb a na co se zvláště zaměřit

Zmapujte poskytovatele sociálních služeb

Vědět, co chceme zjistit

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 déletrvajícím procesem. 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 stát také 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.

Hmatatelný výsledek

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 radničníku 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 Veletrh sociálních služeb a volnočasových aktivit. 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.

Milevsko

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 vyčerpání služby.

Zjistěte potřeby uživatelů sociálních služeb

Dotazníky, diskusní fóra

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 dotazníková 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 na místě také zmapování přání veřejnosti - zde musíme počítat s tím, že obecně veřejnost nemá většinou dostatek informací o sociálních službách, volíme proto odpovídající formy zjišťování.

Distribuce dotazníku s dalšími informacemi

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.

Počet oslovených respondentů

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.

Oznámení v médiích, šíření dotazníku

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 zaslané 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 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. Zjistili jsme však, že zjistit potřeby některých skupin uživatelů je velmi obtížné. Vznikl tak například dílčí záměr pro letošní rok - v případě osob ohrožených 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.

Týn nad Vltavou

Zjištění potřeb uživatelů jsme se rozhodli provést mj. i "praktickým pokusem". Domluvili jsme se s vozičkářkou, aby projela celé město a ověřila dostupnost všech úřadů, bankomatů, obchodů i veřejných WC. Z celé akce vznikl velmi zajímavý krátký film "Vozičkář 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 vozičkáře.

Zapojte veřejnost

Způsoby zapojení veřejnosti, příležitost k získání dalších spolupracovníků

Veřejnost je možné oslovit nejen prostřednictvím různých dotazníků či anket, ale nejpřínosnější 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 sociálních služeb se tak lidem podvědomě 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.

Zpětné informování

Názory zjištěné v průběhu všech uvedených akcí představují bohatý materiál, s nímž dále pracujeme a snažíme se reflektovat 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 dokumentu plánu občany.*
- *Dále pracují tři občanské pracovní skupiny - občané přímo spoluvytvářejí první verzi komunitního plánu.*

Dvůr Králové

Jedním z možných způsobů zapojování veřejnosti a zjišťování potřeb lidí je i dotazníkové šetření spojené s distribucí informací. Jedná se například o brožuru, která stručně představuje základní principy komunitního plánování sociálních služeb, typologii sociálních služeb, stručně specifikuje obsah nabídky jednotlivých typů sociálních služeb a jejíž součástí je i dotazník a informace o tom, jak k vyplnění dotazníku přistoupit, kdo a kde je připraven zodpovědět případné dotazy, popřípadě s vyplněním osobně pomoci.

Důležitou otázkou zůstává, kolik respondentů je nutno v území oslovit, aby byla každému občanovi zajištěna možnost se k této problematice vyjádřit. Můžeme opět vycházet z tezí, že například počet distribuovaných dotazníků (brožur) bude shodný s počtem bytových jednotek v území, 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 i v jejím průběhu). Informování o zasílání dotazníků předem z jisté části eliminuje možnost, že zaslané materiály skončí spolu s dalším množstvím souběžně doručených reklamních materiálů 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 co nejlépe, s ohledem na dostupnost pro všechny občany, charakter místa v němž lze dotazník odevzdat, a způsob předání. Někomu z respondentů může vyhovovat setkání s pracovníci městského úřadu, někomu anonymita sběrné nádoby (tím není myšlena popelnice), střední a mladší generaci e-mail.

U plošného zjišťování potřeb uživatelů a veřejnosti se nenechte u prvních průzkumů zklamat případným malým procentem navrácených dotazníků. Důležitější než dosažení procentuálního maxima navrácených dotazníků je v této fázi zajistit pro občany možnost se k sociálním službám otevřeně vyjádřit.

Týn nad Vltavou

Jako jeden ze způsobů zapojování veřejnosti do plánování sociálních služeb jsme se rozhodli zvolit anketu. Několikrát jsme se sice setkali s tvrzením, 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 lístky 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 svaté 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 specifikem je nejen velikost, ale i volnější statutární uspořádání města, jenž 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

Účel analýz

V případě, že se objeví nutnost zjištění dalších významných údajů nebo zpracování rozsáhlejších analýz naznačujících např. budoucí rozvojové trendy apod., je na místě 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, počet uživatelů sociálních služeb a jejich procento 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