

Analýza současné organizační struktury procesu komunitního plánování v Ostravě 2013



Tato studie byla vytvořena v rámci projektu „Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava“ s registračním číslem CZ.1.04/3.1.03/78.00041, financovaného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost 2007 – 2013 a státního rozpočtu.

Dokument zpracovala společnost PROCES – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o., Švabinského 1749/19, 702 00 Moravská Ostrava IČ: 28576217, Tel.: +420 595 136 023, <http://rozvoj-obce.cz/>, e-mail: info@rozvoj-obce.cz, ve spolupráci se zaměstnanci Odboru sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit Magistrátu města Ostravy a manažerským týmem KP Ostrava.

Autorský kolektiv:

- Ing. Lubor Hruška, Ph.D. – odborný garant, nastavení metodického postupu
- Mgr. Marek Topolovský – metodická podpora v oblasti komunitního plánování
- Ing. Hana Doleželová, Ph.D. – metodické vedení realizačního týmu
- Bc. Andrea Hrušková – sociální politika v rozvojových strategiích, komunitní rozvoj
- Ing. Ivana Foldynová – sociální politika v rozvojových strategiích, komunitní rozvoj
- Mgr. Martina Baranová – vedení realizace dotazníkového šetření, interpretace výsledků průzkumu
- Ing. Radek Fújak – vyhodnocení průzkumu veřejného mínění
- Ing. Michal Samiec – vyhodnocení průzkumu veřejného mínění
- Mgr. Petra Kohutová - interpretace výsledků průzkumu
- a kol.

ÚVOD	4
Manažerské shrnutí	5
1 Proces komunitního plánování	8
2 Metodologie průzkumu	15
3 Analýza současné organizační struktury procesu komunitního plánování v Ostravě ..	17
3.1 Senioři.....	25
3.2 Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	27
3.3 Občané se zrakovým postižením	30
3.4 Občané se sluchovým postižením	32
3.5 Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	34
3.6 Občané s civilizačním onemocněním	36
3.7 Děti a rodina	38
3.8 Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení	41
3.9 Romské etnikum	43
3.10 Prevence kriminality a protidrogová prevence	45
4 Návrh optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury KP.....	48
ZÁVĚR.....	59
POUŽITÉ ZKRATKY	61
POUŽITÉ ZDROJE A LITERATURA	62
PŘÍLOHY.....	63
1 Tabulkové přílohy	63
2 Grafické přílohy.....	66
3 Textové přílohy	85
4 Dotazník	90

ÚVOD

Metoda komunitního plánování v sobě integruje ekonomický a manažerský přístup s psychologickými, sociologickými a psychoterapeutickými přístupy v práci s komunitou či skupinou. Komunitní plánování je prakticky využíváno pro rozvoj sociálních služeb. Zapojení všech účastníků systému služeb do přípravy a uskutečňování plánu, zejména pak aktivní participace těchto účastníků na rozhodování, legitimizuje rozhodování řídicích a zastupitelských orgánů.

Komunitní plán je ovlivněn a zároveň ovlivňuje nejen státní, ale především regionální politiku. Jedná se o soustavný, cyklicky se opakující proces, kdy výstupy ukončeného komunitního plánu jsou vstupem do dalšího procesu plánování. Kvalitní vedení celého procesu plánování zvyšuje efektivitu investovaných finančních prostředků, zvyšuje dostupnost, kvalitu a adresnost poskytovaných služeb, jejichž struktura odpovídá zjištěným místním potřebám. Komunitní plán sociálních služeb je vnímán jako jeden z dílčích rozvojových dokumentů města.

Dokument plynule navazuje na výstupy studie „Analýza potřeb občanů města Ostravy v kontextu sociálních služeb“. Na základě sociodemografické struktury obyvatel Ostravy, stavu poptávky a nabídky služeb je rozpracován stav procesu komunitního plánování na území města včetně návrhu optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury KP.

Schéma 1: Postup vyhodnocení stavu procesu komunitního plánování



Manažerské shrnutí

V rámci analýzy současné organizační struktury procesu komunitního plánování sociálních služeb na území SMO byly zjišťovány názory členů pracovních skupin na průběh přípravy a způsob zpracování dokumentů komunitního plánování včetně používaných metod při vyhodnocování cílů a opatření komunitního plánování. Níže jsou uvedeny oblasti, s nimiž jsou členové jednotlivých pracovních skupin spokojeni a v čem naopak vidí možnosti zlepšení.

PS Senioři

Členové pracovní skupiny Senioři jsou *spokojeni* s podporou odboru sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit, kvalitním personálním složením a s kontaktní osobou skupiny. Pozitivně hodnocena byla také spolupráce a komunikace v rámci PS a výměna zkušeností a navazování kontaktů s dalšími poskytovateli. Členové PS jsou rovněž do velké míry spokojeni s termíny a frekvencí jednání PS.

Naopak *možnosti zlepšení* jsou spatřovány především v zapojení veřejnosti, cílové skupiny a uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, akceptaci práce skupiny ze strany orgánů města – přiznání větších kompetencí a vážnosti výstupů pracovní skupiny, zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit a poskytování zpětné vazby ze strany SMO. Vítána by byla také vzájemná spolupráce pracovních skupin a optimalizace řešení společných problémů.

PS Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi

Členové pracovní skupiny Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi jsou *spokojeni* se složením, charakterem a posláním skupiny, spoluprací a komunikací s ostatními organizacemi v rámci PS a oceňují předávání informací, výměnu zkušeností a navazování nových kontaktů

Členové této PS by však *uvítali* vyšší frekvence jednání pracovní skupiny, zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, členů sociální komise města a zaměstnanců jednotlivých městských obvodů. Možnosti zlepšení jsou spatřovány rovněž v systému hodnocení projektů (doporučení výsledků PS nejsou brány v potaz), zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit a zvýšení informovanosti o činnosti jiných pracovních skupin.

PS Občané se zrakovým postižením

Členové pracovní skupiny Občané se zrakovým postižením jsou *spokojeni* s termíny a frekvencí jednání pracovní skupiny, složením pracovní skupiny a s pravidelností setkávání, předáváním informací, komunikací a snadnou domluvou vzhledem k velikosti PS.

Možnosti zlepšení jsou naopak spatřovány ve větší míře zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a členů samosprávy města a komunikace s nimi, dále ve větší míře vážnosti výstupů, závěrů a doporučení pracovní skupiny, v zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit, garanci finanční podpory a zajištění zpětné vazby ze strany SMO.

PS Občané se sluchovým postižením

Členové pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením jsou *spokojeni* s termíny jednání pracovní skupiny, složením a posláním pracovní skupiny, výměnou názorů a zkušeností, předáváním informací v rámci PS a spoluprací s magistrátem města.

Zatímco *možnosti zlepšení* spočívají ve větším zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, zajištěním systému financování sociálních služeb a souvisejících

aktivit, zajištěním dostupnosti informací o práci skupiny, příp. jejich aktuálnost na webových stránkách. Zároveň by členové této PS ocenili jiné formy prezentace a propagace než na internetu.

PS Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

Členové pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením jsou *spokojeni* s frekvencí a časem jednání pracovní skupiny, komunikací a spoluprací s ostatními poskytovateli služeb cílové skupině, s výměnou informací a zkušeností a zapojením uživatelů a pečujících osob do činnosti PS:

Možnosti zlepšení vidí členové PS ve větší spolupráci se školskými a zdravotnickými zařízeními, v zapojení členů příslušných komisí, snížení administrativní náročnosti procesu KP a větší vážnosti výstupů PS. V rámci této PS se vyskytl také návrh na změnu struktury KP ve smyslu redukce počtu pracovních skupin. Dle vyjádření členů PS má tato skupina příliš široké zaměření, kdy lidé s mentálním postižením mají často odlišné nároky a potřeby než lidé s tělesným a kombinovaným postižením. Vítáno by tedy bylo nastavení průřezového plánování dle tematických oblastí (napříč pracovními skupinami), zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit, nastavení zpětné vazby ze strany SMO a větší vážnost výstupů PS.

PS Občané s civilizačním onemocněním

Členové pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním jsou *spokojeni* se složením pracovní skupiny, se zapojením přímých uživatelů souvisejících aktivit, komunikací v rámci PS a předáváním informací a zkušeností mezi jejími členy.

Členové PS jsou přesto nakloněni *možnostem zlepšení* v oblasti průřezového hodnocení projektů (napříč PS) a rozšíření nabídky služeb a souvisejících aktivit této cílové skupině či změně právní formy – objevily se obavy ze zániku (problémy PS vnímány jako méně závažné). Zlepšit by se dle členů PS mělo zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit, zvýšení vzájemné komunikace a spolupráce jednotlivých pracovních skupin a zajištění dostupnosti informací o práci skupiny (jiným pracovním skupinám i široké veřejnosti).

PS Děti a rodina

Členové pracovní skupiny Děti a rodina jsou *spokojeni* s možností setkávání se s ostatními poskytovateli v rámci KP a jejich spoluprací na projektech či zadaných úkolech, také s výměnou informací a zkušeností, předáváním poznatků dobré praxe a s předem danými body jednání.

Možnosti zlepšení jsou naopak spatřovány v zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, v aktivnějším zapojení zástupců městských obvodů a politiků, neopomíjení souvisejících aktivit v procesu KP a ve vytvoření transparentní metodiky hodnocení projektů (členové PS pocítují praktickou nemožnost rozhodovat, navrhnout změny a podílet se na vývoji sociálních služeb, nepružnost jednání) a zajištění tak větší váhy výstupů PS. K optimalizaci procesu komunitního plánování by dle členů PS přispělo také snížení administrativní zátěže členů KP, resp. jednání PS, zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit a zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města.

PS Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení

Členové pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení jsou *spokojeni* s termíny jednání PS (dny), s výměnou informací a zkušeností, spoluprací a komunikací s ostatními organizacemi v rámci PS a se společným řešením problémů.

Pozitivně hodnoceno je také navazování kontaktů, názorová pestrost a obměna míst scházení skupiny. Členové PS jsou rovněž spokojeni s manažerem a kontaktní osobou skupiny.

Členové PS by naopak *uvítali* změnu času jednání PS, zapojení uživatelů a zástupců dalších subjektů včetně záchranných složek (zdravotnická zařízení, policie, hasiči), zapojení akademiků do procesu KP, zvýšení váhy výstupů pracovní skupiny a nastavení systému zpětné vazby ze strany SMO. Rovněž by mělo dle členů PS dojít ke zvýšení frekvence projednávání praktických problémů namísto pouhého předávání informací, k meziresortnímu zapojení subjektů do procesu KP, multidisciplinaritě, zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit a zajištění dostupnosti informací o činnosti skupiny, resp. o procesu KP veřejnosti.

PS Romské etnikum

Členové pracovní skupiny Romské etnikum *oceňují* znalost potřeb cílové skupiny, složení a poslání pracovní skupiny a předávání informací, postupů, poznatků a navazování nových kontaktů.

Možnosti zlepšení jsou však spatřovány v aktivnějším zapojení uživatelů sociálních služeb a členů samosprávy, zlepšení systému hodnocení projektů, nastavení zpětné vazby ze strany SMO, v zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit, efektivnějším využívání finančních prostředků a transparentním financování a zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města.

PS Prevence kriminality a protidrogová prevence

Členové pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence jsou *spokojeni* se strukturou pracovní skupiny, vzájemnou informovaností, spoluprací, pomocí a komunikací mezi členy PS a rovněž s předáváním informací, výměnou zkušeností a navazováním nových kontaktů.

Naopak změnu by členové PS *uvítali* ve zvýšení frekvence jednání pracovní skupiny, v redukci počtu členů pracovní skupiny, zapojení uživatelů sociálních služeb a veřejnosti, zajištění zvýšení váhy výstupů pracovní skupiny a nastavení zpětné vazby ze strany SMO. Zlepšit by se dle vyjádření členů PS měl také přístup představitelů města, jež by se měli do činnosti PS zapojit. Možností zlepšení je rovněž zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit a zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města.

Návrhy optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury KP

Na základě výstupů provedené analýzy byl dále navržen optimální způsob spolupráce v rámci organizační struktury komunitního plánování tak, aby proces komunitního plánování byl efektivně a kvalitně řízen. Obecné návrhy optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury komunitního plánování byly rozčleněny do 3 stěžejních oblastí, jimiž jsou:

- řízení aktivit procesu KP,
- financování sociálních služeb v rámci procesu komunitního plánování a
- vnitřní a vnější komunikace procesu KP.

1 Proces komunitního plánování

Pojem komunita nemá legislativní zakotvení, jedná se o sociologický pojem, který je velice široce vymezen (viz Keller, 1986; Musil, 2011). Za komunitu je považován sociální útvar (skupina lidí) s komunitními vazbami (tj. zvláštní typ vazeb uvnitř této skupiny), které jsou založeny na základě sdílení společného prostoru, který může mít povahu abstraktní (např. společný zájem) nebo fyzickou. V abstraktní formě se pojem komunita používá pro skupiny, které jsou vymezeny prostřednictvím znaků či vlastností, např. komunita umělců a dalších profesí, komunita církevní, komunita drogově závislých, alkoholiků, hráčů počítačových her či existence virtuálních komunit, které vznikají tematicky prostřednictvím internetu.

Při komunitním plánování je za komunitu považována lokální komunita, tj. skupina lidí, která je prostorově vymezená a existuje mezi nimi mnoho sociálních interakcí a vazeb, včetně sousedství. V tomto kontextu vznikají komunitní vazby v dlouhém časovém období (např. kategorie sousedství) a komunita hraje důležitou roli při socializaci jedinců a ovlivňuje jejich sociální i kulturní kapitál. Potřebu konceptu komunit a práce s nimi lze spatřit i v komunální politice a v urbanismu, plánování měst, kde s tímto konceptem pracovali nejvíce (více Musil, 2011).

Za komunitní plánování na úrovni obce lze považovat „*souhrnný název pro aktivní úsilí o dlouhodobé a průběžné zapojování veřejnosti do řízení záležitostí komunity, rozhodování o nich a jejich plánování*“ (Úlehla, 2002:6). Gojová definuje proces komunitního plánování sociálních služeb jako „*analýzu sociálních podmínek a služeb, stanovuje cíle, připravuje služby, mobilizuje zdroje a implementuje služby a programy, provádí jejich evaluaci.*“ (Gojová, 2006:77)

Komunitní plánování sociálních služeb v legislativě

Komunitní plán sociálních služeb je samostatný koncepční dokument obce, který zpravidla je, respektive jeho výsledky jsou, součástí obecnějšího plánu/programu rozvoje obce např. Strategický plán rozvoje města nebo Program sociálního a ekonomického rozvoje města.

Jak již bylo uvedeno, pojem komunita nemá oporu v české legislativě, stejně tak proces komunitního plánování není legislativně nijak ukotven. Proces komunitního plánování lze realizovat na nejnižší samosprávné jednotce, a tou je obec. Komunitní plánování na úrovni obcí je obsaženo v odstavci 2 § 35 zákona č. 128/2000 Sb. v aktuálním znění (dále jen Zákon o obcích), kde je mj. uvedeno: „*Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů.*“ Tento paragraf umožňuje komunitní plánování v širším slova smyslu.

Pro plánování sociálních služeb na úrovni obce je nutné vyjít z odstavce d) § 94 zákona č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění (dále jen Zákon o sociálních službách), kde je uvedeno, že obec „*může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.*“ To znamená, že při zpracovávání střednědobého plánu by měli být zapojeni všichni ti, kteří se na tomto procesu podílejí, je uplatňován princip triády (zadavatel, poskytovatel, uživatel) jako klíčový princip komunitního plánování, který je definován dále. V tomto kontextu je nutné uvést, že kraje mají povinnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, přičemž plán rozvoje sociálních služeb je pak definován (odstavec h) v § 3 Zákona o sociálních službách) jako: „*výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis způsobu zpracování plánu, popis a analýza existujících zdrojů a potřeb*

osob, kterým jsou sociální služby určeny, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.“ Legislativně není zakotvena délka plánu, ale v sociálních službách je za střednědobý plán považován plán na období 3 až 5 let, u krátkodobého plánu trvá plánovací období 1 až 2 roky, u dlouhodobého plánu 10 až 20 let (Materová, 2007:5).

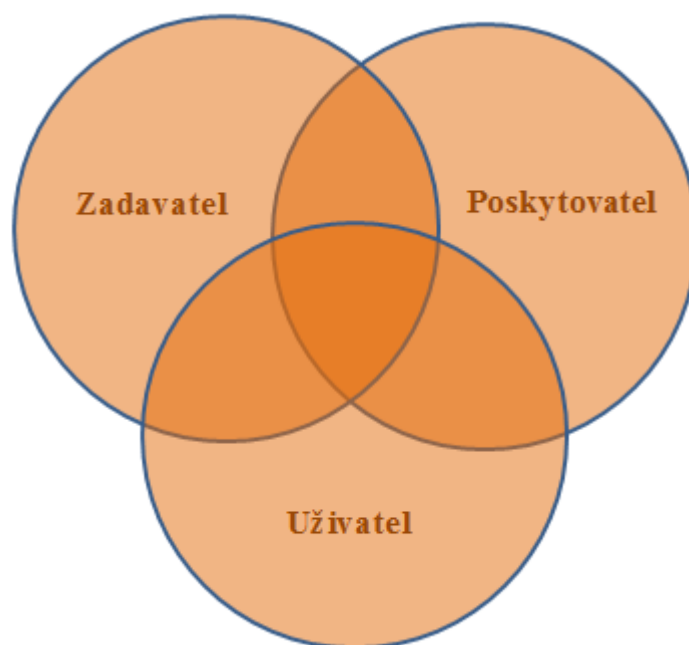
V současné době je doporučováno zpracovávat komunitní plány sociálních služeb na úrovni SO ORP, přičemž hlavní roli má obec s rozšířenou působností a ostatní obce jsou k procesu komunitního plánování přizvány. Nexistuje legislativní povinnost účastnit se komunitního plánování a představitelé ostatních obcí to často nepovažují za potřebné. Obec s rozšířenou působností často poskytuje sociální služby i pro občany okolních obcí (tzv. spádová oblast) bez finančních kompenzací, speciální sociální zařízení (například pro zdravotně postižené) jsou dostupná na krajské úrovni, případně na úrovni státu.

Základní principy plánování rozvoje sociálních služeb definované dle Metodiky pro plánování sociálních služeb (Skřičková, 2007:4) jsou následující:

- 1) **Princip triády** - V rámci procesu plánování spolu plánují a spolupracují minimálně tři strany:
 - a) **uživatelé**, klienti sociálních služeb - je nutné znát jejich potřeby a názor, ať formou průzkumu (kvalitativních nebo kvantitativních) nebo přímou formulací jejich požadavků v rámci pracovních skupin (především zástupců sdružení uživatelů);
 - b) **poskytovatelé** - subjekt, který poskytuje sociálních služby, bez ohledu na zřizovatele a právní nebo organizační formu;
 - c) **zadavatelé** - subjekt, který odpovídá za zajištění sociálních služeb v místě (obec nebo kraj), včetně politické podpory pro úspěšnou realizaci komunitního plánu.

V poslední době se však ukazuje, že triáda je již nedostačující a stále více obcí na území ČR se při realizaci procesu komunitního plánování sociálních služeb snaží zapojovat také veřejnost, a to jak odbornou, tak laickou.

Schéma 2: Princip triády

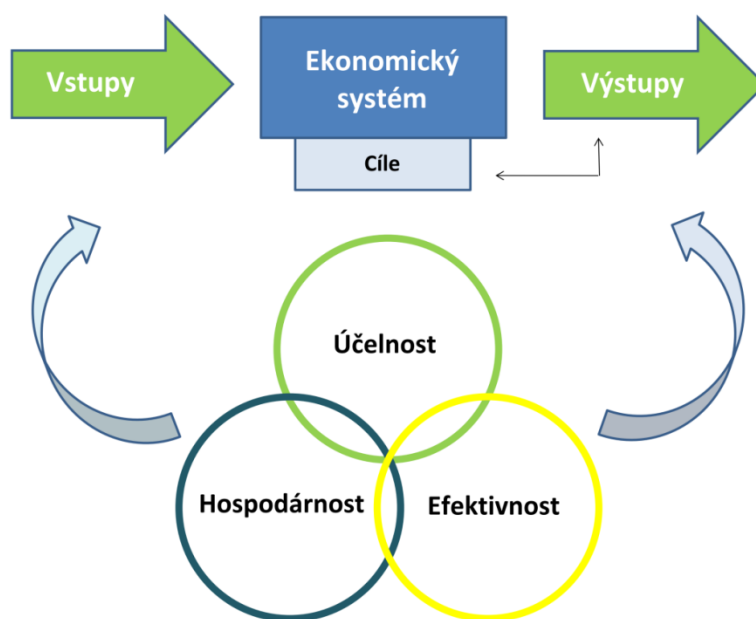


2) **Princip rovnosti**

- a) **Každý má právo starat se o věci veřejné a společné:** Metoda plánování rozvoje sociálních služeb propojuje aktivitu občanů s rozhodováním na úřadě.
 - b) **Každý má právo se vyjádřit a každý má právo mluvit:** Je legitimní mluvit za sebe samotného i bez pověření, funkce či mandátu od zájmové skupiny.
 - c) **Nikdo nesmí být vylučován a diskriminován:** Organizace a procesy komunitního plánování musí zajistit všem účastníkům rovnost postavení a hlasu v průběhu všech jednání.
- 3) **Princip skutečných potřeb** - Analýzy popisující stav sociálních služeb a jejich porovnání s normativy mohou být užitečnou pomůckou pro plánování rozvoje sociálních služeb. Nemohou však nahradit aktivní zjišťování skutečných potřeb všech zúčastněných stran.
 - 4) **Princip dohody** - Výsledný plán je svého druhu smlouva, ve které se strany navzájem zavazují ke spolupráci a součinnosti. Dohoda musí být nejen o záměrech, ale také o způsobu a postupu realizace odsouhlasených aktivit.
 - 5) **Princip "Vše je veřejné"** - Informace o dění v rámci komunitního plánování jsou veřejně dostupné a jednání jsou otevřená. Informace o průběhu a výstupech plánování jsou veřejnosti aktivně předávány v průběhu celého procesu.
 - 6) **Princip dosažitelnosti řešení** - Plánování sociálních služeb může být zaměřeno na jeden nebo více problémů v sociální oblasti. Šíře záběru musí být přiměřená místnímu společenství, jeho podmínkám, přání lidí a lidským i materiálním zdrojům.
 - 7) **Princip cyklického opakování** - Plánování sociálních služeb tvoří spirálu, v níž se fáze, témata a mnohé problémy cyklicky opakují a je nutné se jimi opětovně zabývat na nové vývojové úrovni.
 - 8) **Princip kompetence účastníků** - V řízení plánování sociálních služeb musí být zajištěna profesionalita, kompetentní lidé s jasnými zodpovědnostmi a pozicemi, demokratická spolupráce a efektivní rozprava. Uzavírání dohod účinně napomáhá dobrá koordinace, mediace, koučování a řízení, stejně jako dovednost budovat týmy, projektově řídit a plánovat.
 - 9) **Princip přímé úměry** - Kvalitně probíhající proces plánování je pro oblast stejně přínosný jako vlastní plán. Kvalita výstupů plánování je přímo úměrná kvalitě jeho průběhu.

Při procesu komunitního plánování sociálních služeb je dodržován **princip 3E**, jež pracuje se třemi kritérii: **hospodárnost, účelnost a efektivnost**. V prvním případě se posuzuje, jestli vstupy na realizaci veřejného projektu byly získány v odpovídající kvalitě za nejnížší možnou cenu. V případě účelnosti se posuzuje, zda veřejný projekt uspokojil potřeby, na které byl zaměřen. Efektivnost dává do vztahu přínosy projektu k jeho nákladům a posuzuje náklady na jednotku výstupu. Základní teoretický koncept 3E znázorněn v následujícím schématu.

Schéma 3: Koncept 3E

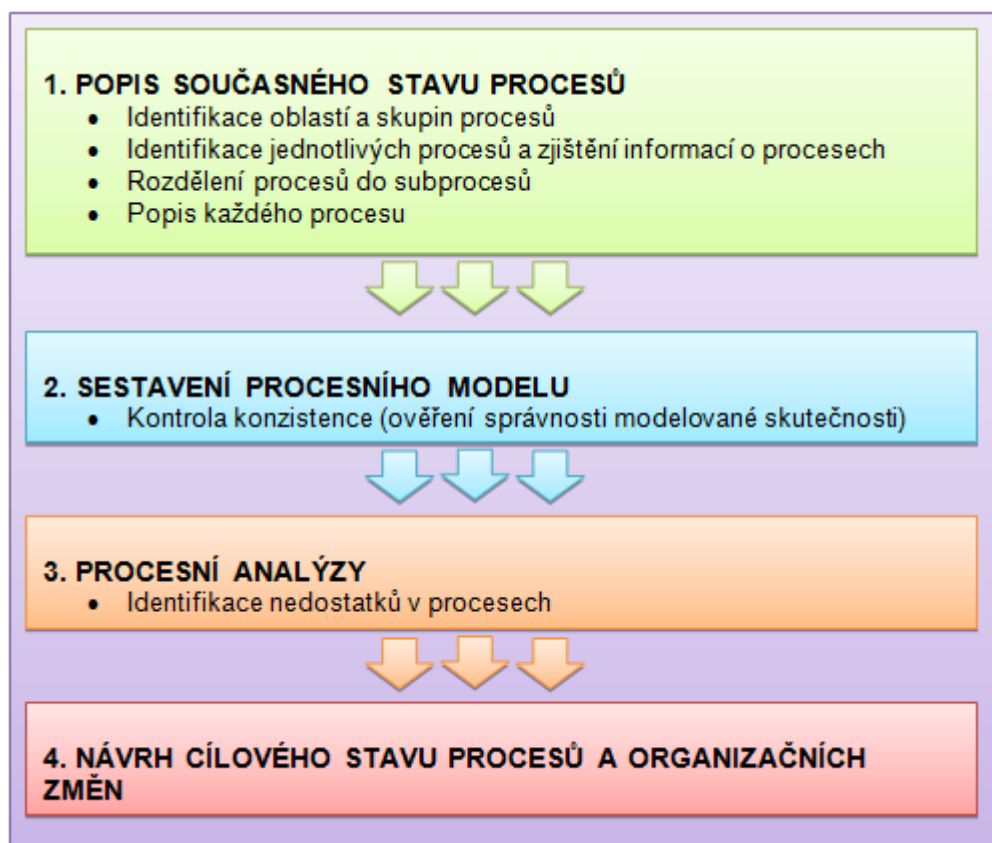


Procesní řízení v komunitním plánování

Procesní řízení je soubor činností týkajících se nastavení a sledování výkonnosti komunitního plánování, přičemž je na něj pohlíženo jako na systém vzájemně provázaných procesů. Základní charakteristikou procesního přístupu k řízení je schopnost reakce na rozdílné požadavky jednotlivých subjektů komunitního plánování a jejich naplnění. Podstatu procesního řízení definuje jeho cíl, jímž je rozvíjet a optimalizovat chod procesu komunitního plánování tak, aby efektivně účelně a hospodárně reagovala na požadavky těchto subjektů.

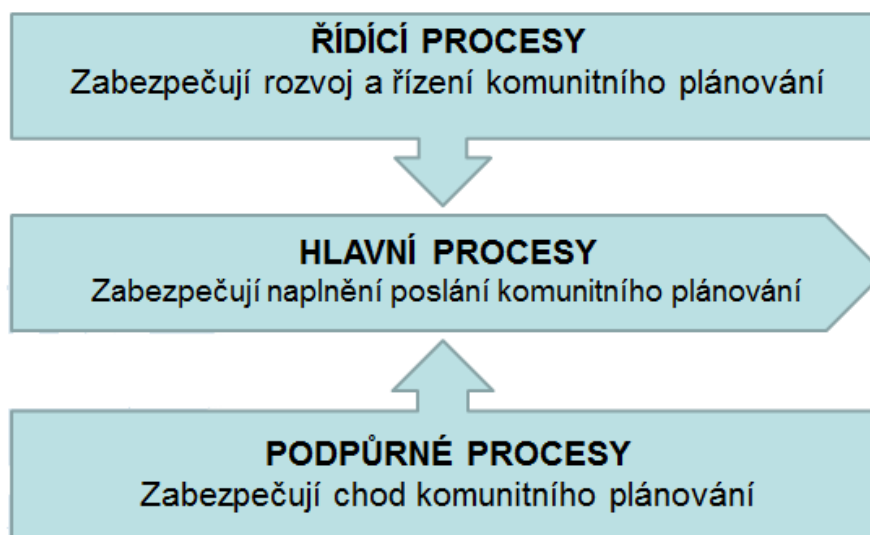
Pro rozvoj komunitního plánování města je vhodné použít procesní přístup, poněvadž definuje a schematicky znázorňuje plánovací procesy města a může být i důležitou oporou pro tvorbu a nastavení postupů plánování. Základní procesy komunitního plánování jsou 3: tvorba komunitního plánovacího dokumentu, monitoring a kontrola jeho naplňování. Procesní model umožňuje posoudit stav stávajících procesů, navrhnout nové, zlepšit existující a případně odstranit nepotřebné procesy.

Schéma 4: Tvorba procesního modelu



Jednotlivé procesy lze členit dle různých hledisek, avšak nejčastěji uváděné a odborníky doporučované členění je z hlediska důležitosti a účelu procesu. Toto členění umožňuje získat základní přehled o procesech z hlediska přidávání hodnoty pro externího zákazníka ve vztahu k poslání komunitního plánování. Takto provedené členění se skládá ze tří základních kategorií procesů.

Schéma 5: Rozdělení procesů podle důležitosti



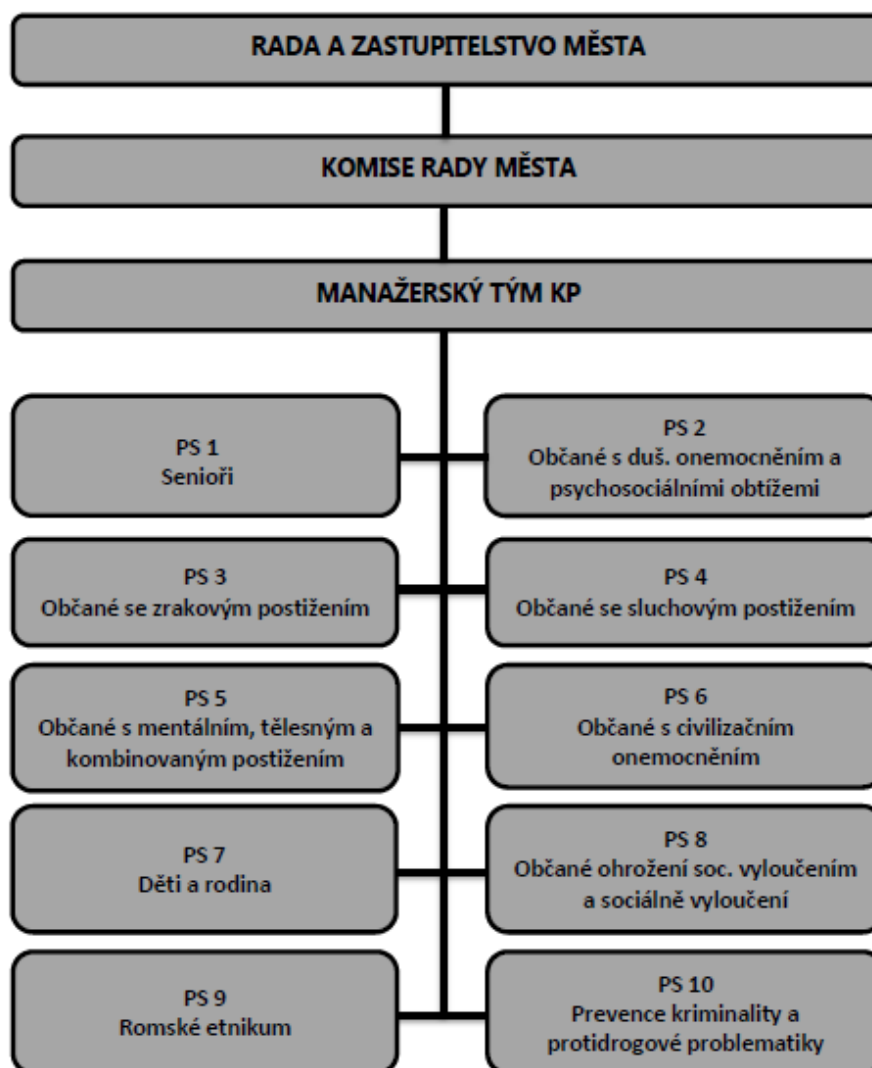
Proces komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit v Ostravě

Posláním komunitního plánování (dále jen KP) v Ostravě je především zajištění místní dostupnosti sociálních služeb a souvisejících aktivit. Smyslem je vytvořit takový systém, který vychází v co největší míře vstříc uživatelům služeb a zajišťuje občanům města síť služeb, která nabízí služby kvalitní, finančně a místně dostupné. Proces komunitního plánování je založen na principu partnerství a spolupráce mezi politickou reprezentací města, odborníky, uživateli a veřejností.

Statutární město Ostrava (dále jen SMO) již v roce 2003 přistoupilo k plánování sociálních služeb prostřednictvím metody komunitního plánování sociálních služeb, která je podporována MPSV a v roce 2010 schválilo zastupitelstvo města (usnesením ze dne 15. 9. 2010) již 3. Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2011-2014.

Do procesu komunitního plánování je důležité zapojit co nejširší spektrum účastníků. Jedná se o ucelený systém mezi několika základními skupinami, které mezi sebou spolupracují při tvorbě výsledného dokumentu. V rámci komunitního plánování v Ostravě proto působí mj. 10 pracovních skupin, ve kterých je aktivně zapojeno více než 200 osob. Organizační struktura komunitního plánování v Ostravě je uvedena v následujícím schématu.

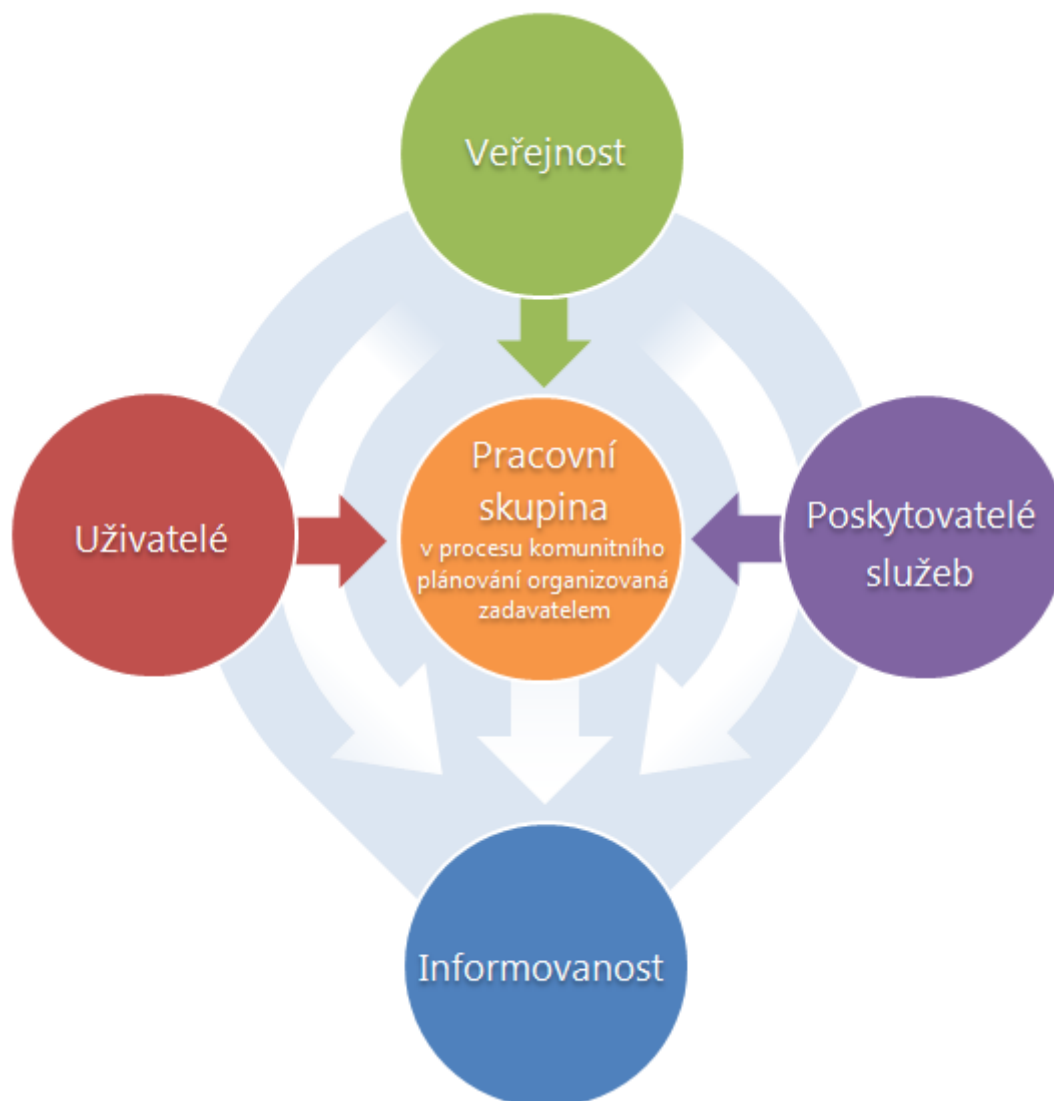
Schéma 6: Organizační struktura komunitního plánování v Ostravě



Zdroj: Vlastní úprava dle Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2011-2014

Statutární město Ostrava zapojuje do celého procesu plánování široké spektrum aktérů. Následující schéma graficky znázorňuje zapojení všech skupin a jejich vzájemnou interakci. Informovanost je zde uvedena jako výsledek vzájemné spolupráce a propustnosti mezi aktéry procesu komunitního plánování.

Schéma 7: Schéma procesu komunitního plánování



2 Metodologie průzkumu

Metoda: Dotazníkový průzkum

V rámci zpracování analýzy procesu komunitního plánování sociálních služeb na území statutárního města Ostravy bylo provedeno dotazníkové šetření mezi členy pracovních skupin dle organizační struktury procesu plánování sociálních služeb. Design výzkumu a dotazníku byl zpracován společností PROCES – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o. ve spolupráci s magistrátem města Ostravy. Dotazník měli členové pracovních skupin možnost vyplnit přes webový portál nebo zasláním elektronickou formou.

Kontakty na členy pracovních skupin byly získány ve spolupráci s magistrátem města Ostravy. Bylo poskytnuto **232** kontaktů na členy pracovních skupin, kteří byli osloveni s žádostí o vyplnění webového dotazníku. Touto formou bylo vyplněno celkem **170** platných dotazníků.

Datum uskutečnění sběru dat: 1. 4. 2013 – 31. 5. 2013

Členové pracovních skupin jsou tvořeni převážně z řad poskytovatelů sociálních služeb a zástupců městských obvodů, zdravotnických a školských zařízení, oddělení soc. právní ochrany dětí, zástupců MMO a uživatelů sociálních služeb.

Tabulka 2.1: Struktura členů PS

Pracovní skupina	Počet členů PS	Členové PS (volení zástupci)
Senioři	37	- poskytovatelé soc. služeb, - zástupci městských obvodů, - zástupci zdravotnických zařízení, - zástupce MMO – kontaktní osoba.
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	21	- poskytovatelé soc. služeb, - zástupci městských obvodů, - zástupce MMO – kontaktní osoba.
Občané se zrakovým postižením	10	- poskytovatelé soc. služeb, - oddělení soc. právní ochrany dětí, - zástupce MMO – kontaktní osoba.
Občané se sluchovým postižením	8	- poskytovatelé soc. služeb, - soudní tlumočník, - zástupci MMO – kontaktní osoba.
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	33	- poskytovatelé soc. služeb, - uživatelé soc. služby, - zástupci MMO – kontaktní osoba, - zástupci školských zařízení.
Občané s civilizačním onemocněním	10	- uživatelé soc. služeb, - zástupci MMO – kontaktní osoba, - poskytovatelé souvisejících aktivit.
Děti a rodina	35	- poskytovatelé soc. služeb, - zástupci školských zařízení, - zástupci MMO – kontaktní osoba, - oddělení soc. právní ochrany dětí.
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	23	- poskytovatelé soc. služeb, - zástupci městských obvodů, - zástupci MMO – kontaktní osoba.
Romské etnikum	22	- zástupci městských obvodů, - zástupci MMO – kontaktní osoba., - poskytovatelé soc. služeb, - zástupci Policie ČR, - zástupci Městské policie Ostrava.
Prevence kriminality a protidrogová prevence	23	- poskytovatelé soc. služeb, - zástupci školských zařízení, - zástupci MMO – kontaktní osoba.

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013; Magistrát města Ostravy.

Metoda: SWOT analýza

Pro efektivní nastavení procesu komunitního plánování ve městě Ostrava členové pracovních skupin definovali silné stránky a příležitosti, které mohou při tvorbě procesu KP využít, a dále slabé stránky a hrozby, které mohou zapříčinit určité problémy. Bylo vytvořeno 11 SWOT analýz, 10 za jednotlivé pracovní skupiny a 1 za manažerskou skupinu. SWOT analýzy byly vytvořeny odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava.

3 Analýza současné organizační struktury procesu komunitního plánování v Ostravě

V rámci analýzy současné organizační struktury procesu komunitního plánování sociálních služeb na území SMO byly zjišťovány názory členů pracovních skupin na průběh přípravy, způsob zpracování dokumentů komunitního plánování včetně používaných metod při vyhodnocování cílů a opatření komunitního plánování. Rovněž byla posouzena koordinace činností, vyhodnocena četnost setkávání pracovních skupin a způsob přenosu informací. Na základě zjištěných skutečností budou následně formulovány jednak obecné návrhy optimalizace procesu komunitního plánování, včetně grafického znázornění v podobě přehledných schémat, a jednak konkrétní návrhy pro jednotlivé pracovní skupiny.

Níže uvedená tabulka znázorňuje celkový počet členů jednotlivých pracovních skupin a počet osob z těchto skupin, jež se zúčastnily dotazníkového průzkumu. Z uvedených dat je zřejmé, že neaktivněji se průzkumu účastnili členové PS Občané s civilizačním onemocněním a Prevence kriminality a protidrogové prevence, v nichž dotazník vyplnily všechny osoby. Výrazně aktivní byli rovněž členové PS Občané se sluchovým postižením (zúčastnilo se 88 % členů), Romské etnikum (zúčastnilo se 86 % členů), Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení (zúčastnilo se 80 % členů) a Děti a rodina (zúčastnilo se 80 % členů). Naopak mezi nejméně aktivními byli členové pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením, kde dotazník vyplnila necelá polovina členů PS. Předposlední kolonka v tabulce (podíl členů PS) znázorňuje podíl členů jednotlivé pracovní skupiny vztahený k celkovému počtu členů pracovních skupin. Podíl respondentů pak vyjadřuje podíl členů jednotlivých pracovních skupin na celkovém počtu respondentů.

Tabulka 3.1: Struktura základního a výběrového souboru členů PS

Pracovní skupina	Počet členů PS	Četnost respondentů	Četnost respondentů (v %)	Podíl členů PS (v %)	Podíl respondentů (v %)
Senioři	37	27	73,0	15,9	15,9
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	21	14	66,7	9,1	8,2
Občané se zrakovým postižením	10	7	70,0	4,3	4,1
Občané se sluchovým postižením	8	7	87,5	3,4	4,1
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	33	16	48,5	14,2	9,4
Občané s civilizačním onemocněním	10	10	100,0	4,3	5,9
Děti a rodina	35	28	80,0	15,1	16,5
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	23	19	82,6	9,9	11,2
Romské etnikum	22	19	86,4	9,5	11,2
Prevence kriminality a protidrogová prevence	23	23	100,0	9,9	13,5
Celkem	222	170	76,6	100,0	100,0

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013; Magistrát města Ostravy.

Z možností uvedených v následující tabulce jsou účastníci pracovních skupin v procesu komunitního plánování nejvíce spokojeni s kontaktní osobou za SMO a následně s voleným manažerem. Jako celkově nejspokojenější se jeví pracovní skupina Senioři, zatímco PS Děti a rodina je s procesem komunitního plánování spokojena nejméně, především tedy s jeho organizační strukturou.

Tabulka 3.2: Spokojenost členů PS s vybranými oblastmi v procesu KP v Ostravě

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále		
	Organizační struktura komunitního plánování	Volený manažer	Kontaktní osoba za SMO
Senioři	86,1	94,2	95,4
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	78,6	92,9	85,7
Občané se zrakovým postižením	89,3	87,5	91,7
Občané se sluchovým postižením	78,6	85,7	89,3
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	76,8	86,7	82,1
Občané s civilizačním onemocněním	79,5	90,9	93,2
Děti a rodina	64,8	78,7	75,9
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	75,0	82,9	93,4
Romské etnikum	81,6	77,6	78,9
Prevence kriminality a protidrogová prevence	75,0	84,8	94,6
Celkem	77,4	85,6	87,6

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám níže uvedené oblasti v procesu komunitního plánování v Ostravě?

**Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

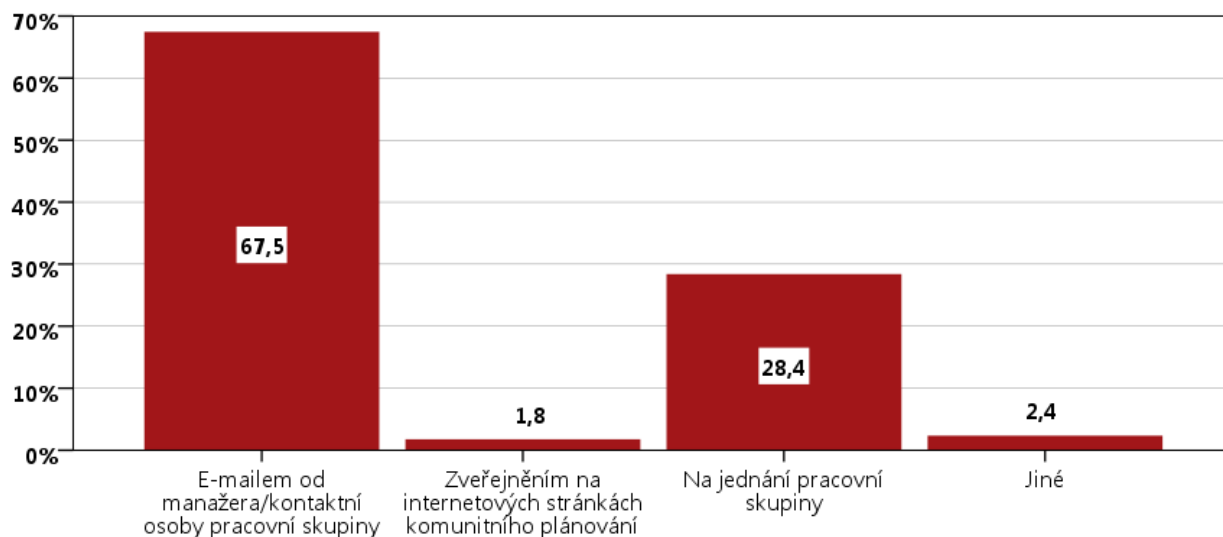
Účastníci pracovních skupin měli v rámci provedeného šetření možnost vyjádřit se ke spokojenosti se dny, časem a frekvencí jednání pracovních skupin. Se všemi třemi oblastmi jsou její členové relativně spokojeni, jako nejspokojenější v těchto oblastech se pak projeví členové PS Občané se zrakovým postižením. V otázce dnů jednání pracovních skupin jsou dále výrazně spokojeni také členové PS Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení, účastníci PS prevence kriminality a protidrogové prevence či Občané se sluchovým postižením. Naopak nejméně spokojeni jsou se dny jednání členové PS Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením, Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi a Senioři. Obecně platí, že dny jednání pracovní skupiny se domlouvají na jednání skupiny, všichni zúčastnění mají tedy možnost se k této otázce vyjádřit a hledá se nejvhodnější možný termín. Vzhledem k pracovní vytíženosti členů PS však ani tak není vždy možné zajistit účast všech členů na jednání. V případě, že se termín další schůzky na jednání PS nedohodne, manažer či kontaktní osoba skupiny rozešle členům PS s dostatečným předstihem e-mail s tímto termínem. V případě času jednání pracovních skupin jsou mimo členů PS Občané se zrakovým postižením spokojeni také členové PS Občané s civilizačním onemocněním, Prevence kriminality a protidrogová prevence a Občané se sluchovým postižením. Čas jednání však vyhovuje méně členům PS Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením a členům PS romské etnikum, s frekvencí jednání jsou méně spokojeni členové PS Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi či Občané se sluchovým postižením. Podrobné tabulky a grafy vyjadřující spokojenost se dny, časem a frekvencí jednání pracovních skupin jsou uvedeny v příloze (tabulky P1-P3, graf P1-P3).

Názory členů pracovních skupin na zapojení dostatečného spektra zainteresovaných osob a organizací do procesu komunitního plánování se výrazně liší napříč jednotlivými pracovními skupinami. Zatímco členové PS Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením považují toto zapojení za dostatečné, členové PS Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení, členové PS Děti a rodina či Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi by uvítali výraznější zapojení širšího spektra účastníků. Tabulkový a grafický výstup vztahující se k zapojení dostatečného spektra

zainteresovaných osob/organizací do procesu komunitního plánování je uveden v příloze (tabulka P4 a graf P4).

Nejčastější formou předávání informací, jež vyhovuje všem pracovním skupinám, je e-mail od manažera či kontaktní osoby pracovní skupiny, v menší míře pak také informace sdělené přímo na jednání pracovní skupiny. Zveřejnění informací na internetových stránkách komunitního plánování a jiné formy jejich předávání není účastníky pracovních skupin příliš využíváno a mají tak pouze doplňkový charakter. Ideálním způsobem se však jeví kombinace všech výše uvedených způsobů. Způsob předávání informací je znázorněn v následujícím grafu či v tabulkové příloze (tabulka P5).

Graf 3.1: Způsob předávání informací



Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Jaká forma předávání informací Vám vyhovuje?

**Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

V následující tabulce je uvedena preferovaná forma předávání informací jednotlivých pracovních skupin, z níž vyplývá, že prostřednictvím e-mailu od manažera či kontaktní osoby pracovní skupiny získávají informace nejčastěji členové PS Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi a členové PS prevence kriminality a protidrogová prevence, zveřejňováním na internetových stránkách KP informace získávají pouze členové PS Senioři a členové PS Děti a rodina. Jednání pracovní skupiny jako forma předávání informací nejvíce vyhovuje členům PS Občané se zrakovým a sluchovým postižením.

Tabulka 3.3: Způsob předávání informací – členěno dle pracovních skupin

Pracovní skupina	E-mailem od manažera/kontaktní osoby PS	Zveřejněním na internetových stránkách KP	Na jednání pracovní skupiny	Jiné
Senioři	66,7%	7,4%	22,2%	3,7%
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	78,6%	-	21,4%	-
Občané se zrakovým postižením	57,1%	-	42,9%	-
Občané se sluchovým postižením	57,1%	-	42,9%	-
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	66,7%	-	26,7%	6,7%
Občané s civilizačním onemocněním	63,6%	-	27,3%	9,1%
Děti a rodina	60,7%	3,6%	35,7%	-
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	63,2%	-	36,8%	-
Romské etnikum	68,4%	-	26,3%	5,3%
Prevence kriminality a protidrogová prevence	81,8%	-	18,2%	-
Celkem	67,5%	1,8%	28,4%	2,4%

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Jaká forma předávání informací Vám vyhovuje?

Materiály o komunitním plánování jsou na internetových stránkách dle vyjádření členů pracovních skupin relativně lehce dostupné, srozumitelné a přehledné. S tímto výrokem nejvíce souhlasí členové PS Občané se zrakovým postižením, Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi a Senioři. Zástupci PS Občané se sluchovým postižením souhlasí s lehkou dostupností a přehledností internetových stránek, považují je však za méně srozumitelné. Naopak členové PS Romské etnikum a Prevence kriminality a protidrogová prevence je považují spíše za srozumitelné, ne za lehce dostupné a přehledné (více viz příloha, tabulka P6). Ačkoliv jsou pro respondenty poskytované informace na internetových stránkách dostatečné, mnozí z nich by uvítali jejich rozšíření, a to především o zápisy z uskutečněných jednání pracovních skupin, pozvánky na setkání PS či kalendář akcí pořádaných v rámci KP a aktivit k prezentaci komunitního plánování. V rámci těchto aktivit jsou členové pracovních skupin spokojeni především s aktivitou „Lidé lidem“ či s vánočním setkáváním KP.

Tabulka 3.4: Spokojenost členů PS s aktivitami k prezentaci komunitního plánování

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále				
	Lidé lidem	Vánoční setkání KP	Vánoční trhy	Veletrh Kariéra	Jiná
Senioři	87,5	87,0	83,3	75,0	78,6
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	91,1	82,1	85,7	68,2	65,0
Občané se zrakovým postižením	96,4	89,3	82,1	79,2	50,0
Občané se sluchovým postižením	85,7	75,0	75,0	68,8	50,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	90,0	83,9	78,8	63,9	75,0
Občané s civilizačním onemocněním	84,1	84,1	72,2	59,4	66,7
Děti a rodina	83,3	79,2	79,0	67,0	75,0
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	79,2	76,4	76,3	68,3	75,0
Romské etnikum	90,8	80,6	80,3	65,0	83,3
Prevence kriminality a protidrogová prevence	86,4	81,0	78,6	72,4	66,7
Celkem	86,7	81,8	79,7	69,0	71,9

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

*Otázka: Jste spokojeni s aktivitami k prezentaci komunitního plánování?; *Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

V rámci realizace zakázky došlo také ke zpracování korelačních závislostí mezi vybranými proměnnými. Byla měřena spokojenost respondentů s tematickými akcemi, přičemž vyplynula rostoucí síla vazby v případě, čím více se hodnoty v následující tabulce přibližují číslu 1.

- Pokud jsou respondenti spokojeni s akcí „Lidé lidem“ (hodnota 1 v tabulce), druhou akcí, s níž jsou nejvýrazněji spokojeni je Vánoční setkání KP (hodnota 0,523 v tabulce), viz barevné vyznačení v tabulce.
- Pokud jsou respondenti spokojeni s akcí Vánoční setkání KP, druhou akcí, s níž jsou nejvýrazněji spokojeni, jsou Vánoční trhy a naopak.
- Pokud jsou respondenti spokojeni s návštěvou Veletrhu Kariéra, druhou akcí, s níž jsou pak nejvíce spokojeni jsou Vánoční trhy.

V tabulce jsou znázorněny vztahy mezi proměnnými prostřednictvím koeficientu korelace, výsledky byly ověřeny testem významnosti korelačních koeficientů. Čím více se hodnota korelačního koeficientu blíží jedné, tím vyšší závislost je mezi tímto ukazatelem a tím, u něž je uvedena právě hodnota 1.

Co by dotazovaní změnili a zlepšili je propagace aktivit široké veřejnosti (mnohdy i členům PS), rozšíření jejich počtu, různorodosti či tematičnosti.

Tabulka 3.5: Matice korelačních koeficientů spokojenosti s prezentací komunitního plánování

	Lidé lidem	Vánoční setkání KP	Vánoční trhy	Veletrh Kariéra
Lidé lidem	1	0,523**	0,518**	0,264**
Vánoční setkání KP	0,523**	1	0,571	0,429**
Vánoční trhy	0,518**	0,571**	1	0,496**
Veletrh Kariéra	0,264**	0,429**	0,496**	1

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Jste spokojeni s aktivitami k prezentaci komunitního plánování?

***Potvrzena statisticky významná závislost na hladině významnosti 0,01*

Další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování by využilo 64 % respondentů, nejaktivněji se projeví členové PS Občané se zrakovým postižením, výrazný zájem o další informace by měli rovněž členové PS Občané se sluchovým postižením či členové PS Romské etnikum. Naopak v nejmenší míře by této možnosti využili členové PS Prevence kriminality a protidrogová prevence, z nichž by o další získávání teoretických znalostí měla zájem jen cca polovina. Preferovanou formou je získávání dalších informací prostřednictvím internetu či v rámci seminářů, méně pak v rámci jednání pracovních skupin. Tištěný materiál není účastníky pracovních skupin příliš žádán. Tabulky zachycující zájem o další možnosti získávání teoretických informací o KP a preferované formy tohoto získávání jsou uvedeny v příloze (tabulky P7 a P8).

Členové pracovních skupin se v rámci průzkumu měli možnost vyjádřit také k tomu, zda komunitní plánování napomáhá v současné době řešit sociální problémy. S tímto výrokem nejvýrazněji souhlasí členové PS Občané se sluchovým postižením, dále také zástupci PS Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi, Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením či členové PS Romské etnikum. Naopak v rámci PS Děti a rodina a Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení s tímto výrokem členové pracovních skupin souhlasí pouze z poloviny. Graf vztahující se k této otázce je uveden v příloze (graf P 5).

Tabulka 3.6: Komunitní plánování jako nástroj k řešení sociálních problémů

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Domníváte se, že komunitní plánování napomáhá v současné době řešit sociální problémy?
Senioři	64,8
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	71,4
Občané se zrakovým postižením	67,9
Občané se sluchovým postižením	75,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	69,6
Občané s civilizačním onemocněním	68,2
Děti a rodina	55,4
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	53,9
Romské etnikum	69,7
Prevence kriminality a protidrogová prevence	64,8
Celkem	64,3

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že komunitní plánování napomáhá v současné době řešit sociální problémy?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

S názorem, že komunitní plánování dostatečně reaguje na potřeby občanů/uživatelů, a že podpora ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě je dostačující se ztotožňují nejvýrazněji členové PS Občané se sluchovým postižením, naopak pouze z poloviny s ním souhlasí členové PS Děti a rodina. Dostatečnost reakce KP na potřeby občanů/uživatelů dále kladně hodnotí např. zástupci PS Občané s civilizačním onemocněním či Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi, kdežto členové PS Občané se zrakovým postižením a Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení ji jako dostatečnou hodnotí méně. Grafické znázornění je uvedeno v příloze (graf P 6).

Tabulka 3.7: Dostatečnost reakce komunitního plánování na potřeby občanů/uživatelů

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Domníváte se, že komunitní plánování dostatečně reaguje na potřeby občanů/uživatelů?
Senioři	61,1
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	64,3
Občané se zrakovým postižením	53,6
Občané se sluchovým postižením	75,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	63,3
Občané s civilizačním onemocněním	68,2
Děti a rodina	50,0
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	53,9
Romské etnikum	62,5
Prevence kriminality a protidrogová prevence	61,4
Celkem	59,8

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že komunitní plánování dostatečně reaguje na potřeby občanů/uživatelů?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Mimo občanů se sluchovým postižením považují podporu ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám za dostačující členové pracovních skupin Senioři, Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi či Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením. Naopak menší míru spokojenosti projevili členové PS Děti a rodina a Občané se zrakovým postižením. Členové pracovních skupin by v této oblasti zlepšili finanční zabezpečení sociálních služeb a souvisejících aktivit, uvítali by kvalitnější vzájemnou komunikaci zainteresovaných subjektů či přiznání větších kompetencí a vážnosti výstupů pracovních skupin, jež někdy považují svou činnost za zbytečnou. Grafické znázornění dostatečnosti podpory je uvedeno v příloze (graf P7).

Tabulka 3.8: Dostatečnost podpory ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Domníváte se, že podpora ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě je dostačující?
Senioři	70,4
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	69,6
Občané se zrakovým postižením	53,6
Občané se sluchovým postižením	75,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	70,0
Občané s civilizačním onemocněním	68,2
Děti a rodina	47,3
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	68,4
Romské etnikum	59,2
Prevence kriminality a protidrogová prevence	64,8
Celkem	63,6

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že podpora ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě je dostačující?

**Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

Shrnutí

Obecně lze říci, že z průzkumu vyplynula největší spokojenost s organizační strukturou procesu komunitního plánování sociálních služeb v rámci pracovní skupiny osob se zrakovým a sluchovým postižením, zatímco menší míru spokojenosti vyjadřovali např. členové pracovních skupin občanů ohrožených sociálním vyloučením a sociálně vyloučených, či členové PS Děti a rodina.

Dále je uvedena **SWOT analýza procesu komunitního plánování města Ostravy**, jež byla vytvořena manažerskou skupinou, ztúčněné výroky mají nejvyšší prioritu. SWOT analýzy se zúčastnilo 19 členů z celkového počtu 28 členů manažerského týmu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Proces komunitního plánování sociálních služeb vytváří prostor jednak pro přenos informací z pracovních skupin směrem k Magistrátu města Ostravy a zpět a také mezi pracovními skupinami - Prestiž manažerského týmu (mj. na základě dlouhodobosti procesu komunitního plánování sociálních služeb a zkušeností)	- Proces komunitního plánování sociálních služeb stagnuje, vytrácí se vize v procesu i ve vývoji služeb (chybí rozvojový cíl, což způsobuje demotivaci členů pracovních skupin) - Systém hodnocení projektů → mnoho energie s malým výsledkem (např. všechny projekty obdrží v rámci hodnocení 90 % bodů)

• Manažerský tým je pro město (pro vedení města i komise) partnerem • Jednání manažerského týmu je efektivní (čas, pravidelnost, struktura) • Rovnoprávné postavení členů manažerského týmu (každý má 1 hlas) • V manažerském týmu jsou zástupci pracovních skupin, kontaktní osoby a další odborníci odvětvového odboru • Proces komunitního plánování sociálních služeb umožňuje vzájemné poznávání a lepší spolupráci subjektů • Podpora procesu komunitního plánování sociálních služeb a podpora organizací díky existenci tohoto procesu • Benefity pro členy procesu komunitního plánování sociálních služeb (vzdělávání aj.) • Koordinátor procesu komunitního plánování sociálních služeb je výborný (mladý, pružný, dynamický, zábavný ...) • Manažeři mají mandát daný pracovní skupinou (volí je pracovní skupina) • V rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb je město pro Moravskoslezský kraj partnerem	• Pracovní skupiny nepracují společně na průřezových tématech • Prezentace kvality procesu komunitního plánování města Ostrava v rámci České republiky (Ostrava je příkladem dobré praxe) • Akční plány mají jen formální charakter (ex post plán) • Městské obvody nejsou zapojeny do procesu komunitního plánování sociálních služeb (účastní se jen zástupci bez potřebných kompetencí) • Time management (na některé úkoly je málo času, napjaté termíny schůzek apod.)
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
• Využít výstupů analýzy procesu komunitního plánování sociálních služeb, která se aktuálně realizuje • Proces vyjednávání potřebnosti sociálních služeb ve spolupráci s Moravskoslezským krajem • Provázat proces komunitního plánování sociálních služeb s aktivitami projektu sociální inkluze	• Nesystémové legislativní změny • Výsledky komunálních voleb (změna politické reprezentace) • Změna zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění → změny zákonem definovaných druhů služeb ve vztahu ke stávající struktuře komunitního plánu

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Dále jsou uvedeny výsledky průzkumu v členění dle jednotlivých pracovních skupin.

3.1 Senioři

V rámci pracovní skupiny Senioři byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 30 členů z celkového počtu 37 členů pracovní skupiny. Ztuhlé výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Vstřícnost a podpora odboru sociálních věcí, pružnost, kompetentnost pracovníků - Dobrá kontaktní osoba (kvalitní přenos informací směrem k Monitorovacímu týmu) - Dobrá komunikace v rámci pracovní skupiny, spolupráce a ochota ke spolupráci mezi poskytovateli, zodpovědnost - Zkušenost města Ostrava s procesem komunitního plánování sociálních služeb - Podpora městem (jak procesu komunitního plánování sociálních služeb, tak finanční podpora sociálních služeb) - Dostupnost informací o procesu komunitního plánování sociálních služeb a o sociálních službách - Systém komunitního plánování sociálních služeb vychází z potřeb uživatelů - Otevřenost pracovní skupiny k novým členům; zapojení množství poskytovatelů působících v regionu - Funkční organizační struktura procesu plánování; funguje také rozdělení pracovní skupiny dle formy poskytování (terénní, ambulantní; pobytové) - Profesionalita členů pracovní skupiny - Motivovaný manažerský tým - PS pro seniory má respekt (daří se prosazovat návrhy)	- V rámci dotačního řízení a procesu hodnocení projektů chybí zpětná vazba o důvodech změn provedených v návrhu na dotaci vzešlém z pracovních skupin (proč komise rozhodla o navýšení, krácení) - Etické dilema při hodnocení projektů (je obtížné hodnotit projekty podané kolegy v pracovní skupině) - Reálný průběh monitorovacích návštěv u poskytovatelů sociálních služeb (návštěvy realizuje 1 člen místo 3 osob určených metodikou; objektivita hodnocení x dopad; chybí zpětná vazba, jak se pracuje s výstupy monitoringu) - Pracovní skupina vnímá jako slabou stránku, že jí nevádí, že nemá mezi svými členy uživatele
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
- Vtažení zástupců samosprávy do procesu komunitního plánování sociálních služeb (do práce pracovní skupiny) - Rozšiřovat kompetence komunitního plánování - Spolupracovat s Moravskoslezským krajem ve smyslu provázání s výstupy komunitního plánování města Ostrava - Možnost ovlivňovat sociální realitu díky procesu komunitního plánování sociálních služeb - Vtažení zástupců uživatelů do pracovní skupiny	- Nekonceptnost financování sociálních služeb ze strany státu (hrozí útlum sítě služeb → ohrožení procesu plánování) - Sřet zájmů města → zadavatel a zároveň zřizovatel sociálních služeb - Ztráta motivace členů pracovní skupiny (např. z důvodu absence zpětné vazby o důvodech rozhodnutí o výši dotace; způsob realizace monitoringu služeb...)

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Rovněž se měli členové pracovních skupin možnost vyjadřovat k organizační struktuře komunitního plánování. Se dny jednání jsou členové PS Senioři spokojeni téměř z 93 %,

zbylých 7 % je spokojeno jen z poloviny. Členové PS by volili pro setkávání raději mimoúřední dny, problémem může být také setkávání v prvních dnech měsíce, kdy je zvýšená administrativní zátěž poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit. S časem jednání pracovní skupiny je spokojeno 88 % jejich členů, návrhy na jeho změnu nebyly v rámci této PS uvedeny. S frekvencí jednání pracovní skupiny je spokojeno téměř 93 % jejich členů. Zároveň jimi bylo navrženo pravidelné scházení se 1x za 4 měsíce s tím, že v případě potřeby (např. nutnosti akutního řešení) by bylo možné svolat mimořádnou schůzku skupiny. Grafické znázornění těchto ukazatelů je uvedeno v příloze (grafy P8-P10).

Tabulka 3.9: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	0,0%	7,4%	59,3%	33,3%	81,5
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	12,0%	44,0%	44,0%	83,0
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	0,0%	7,4%	66,7%	25,9%	79,6

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

**Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

Co by účastníci PS Senioři dále na procesu komunitního plánování změnili, je posílení spolupráce v rámci řešení společných problémů, a to jak mezi resorty (sociální problematika, zdravotnictví aj.), tak vzájemně mezi jednotlivými pracovními skupinami. Ačkoliv je v rámci této pracovní skupiny poměrně dobrá spokojenost se zapojením dostatečného spektra zainteresovaných osob či organizací, bylo by vítáno přímé členství zástupců cílové skupiny či uživatelů služeb, dále také členství zástupců a zastupitelů z MMO či kraje.

Většině členů PS jako forma předávání informací nejvíce vyhovuje e-mail od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny, v menší míře pak samotná jednání pracovní skupiny. Informace zveřejňované na webových stránkách KP mají pouze doplňkový charakter, členové této PS by na nich však uvítali zápisy z jednání PS, pozvánky na jednotlivá setkání, harmonogram činností či přehled pro širokou veřejnost (např. co komunitní plánování řeší, co se v jeho rámci uskutečnilo a co se povedlo).

Přínosy jednání pracovní skupiny spatřují její členové především v přenosu informací, vzájemné komunikaci a konzultacích, možnosti vzájemného obohacení se, možnosti návaznosti sociálních služeb a ve výměně zkušeností včetně návrhů řešení v praxi. Naopak nevyhovujícím se jeví nedostatečná motivace jednotlivých členů PS, jejich nižší iniciativa a aktivita, v některých případech se jedná pouze o jednosměrnou komunikaci manažera či kontaktní osoby PS vůči jejím členům. Toto může být způsobeno faktem, kdy dle vyjádření některých z respondentů nejsou výstupy pracovní skupiny zcela reflektovány a uznávány, a to především ve smyslu přiznání dotací službám či projektům, jež nejsou skupinou doporučovány. Nemělo by docházet k projektům realizovaným mimo PS či k situaci, kdy pracovní skupina projekt nedoporučí k financování (potvrzeno provedeným monitoringem vytiženosti služby), a přesto je dotace na něj přiznána. Členové skupiny jsou tak demotivováni a považují svou práci za zbytečnou. Zároveň je v rámci procesu komunitního plánování nezbytné udržovat průběžnou zpětnou vazbu o potřebách občanů, příp. jejich aktivní zapojení do KP. Pokud by členové PS měli možnost provést v rámci procesu komunitního plánování změny, v první řadě by se tyto týkaly právě účasti a zapojení občanů do procesu KP a zvýšení kompetence PS či provázanosti s komunitním plánem kraje.

Nedostatečnou se zdá dle vyjádření členů PS Senioři také propagace aktivit k prezentaci KP, a to jak pro širokou veřejnost, tak často také pro členy jednotlivých pracovních skupin.

V rámci zlepšení těchto aktivit by mělo dojít ke zkvalitnění předávaných informací mj. na webových stránkách. Vhodným nástrojem se jeví prezentace sociálních služeb spíše v rámci Ostravské univerzity (Fakulty sociálních studií), než na veletrhu Kariéra, jež je určen studentům jiných oborů (technika, ekonomika aj.). Další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování by členové PS Senioři využili především prostřednictvím internetu či v rámci jednání pracovních skupin.

Ačkoliv považují členové skupiny podporu sociálních služeb a souvisejících aktivit ze strany SMO za relativně dostačující, možnosti zlepšení spatřují především v úsilí o dostatečné finanční zajištění služeb či akceptaci práce skupiny. Objevil se také názor respondenta na „nedostatečné metodické vedení ze strany SMO, jež má pouze kontrolní charakter“.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Senioři jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 1.1 podpora odboru sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit
- 1.2 kvalitní personální složení, spokojenost s kontaktní osobou skupiny
- 1.3 spolupráce a komunikace v rámci PS
- 1.4 výměna zkušeností a navazování kontaktů s dalšími poskytovateli
- 1.5 vysoká míra spokojenosti s termíny a frekvencí jednání PS

Možnosti zlepšení:

- 1.1 zapojení veřejnosti, cílové skupiny a uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 1.2 akceptace práce skupiny ze strany orgánů města – přiznání větších kompetencí a vážností výstupů pracovní skupiny
- 1.3 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 1.4 poskytování zpětné vazby ze strany SMO
- 1.5 vzájemná spolupráce pracovních skupin a optimalizace řešení společných problémů

3.2 Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi

V rámci pracovní skupiny Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 13 členů z celkového počtu 21 členů pracovní skupiny. Ztúčené výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Charakter skupiny – týmovost; flexibilita; podpora členům, když je to potřeba; otevřenost komunikace; bezpečné prostředí; schopnost sebereflexe (ve smyslu práce a dalšího směřování pracovní skupiny) - Chceme dělat smysluplné věci - Složení pracovní skupiny – široké spektrum poskytovatelů (druhů služeb) a zastoupení zadavatele (i městské obvody) či zástupce svépomocné organizace - Spolupráce členů pracovní skupiny – úsilí o síťování služeb - Vytváření vlastních cílů a práce na jejich	- Financování služeb se děje bez ohledu na kvalitu služby (jsou financovány i ty, které nefungují dobře) - Zastupitelstvo a rada nerespektují doporučení pracovní skupiny ke kvalitě a financování některých služeb - Finance na provoz přichází pozdě (chybí systém – vytvoření překlenovacího období, než přijdou dotace) - Služby jsou financovány na základě tradice, historie (dostanou se do systému a mají nárok na finance) - Úkolový charakter fungování manažerského týmu

dosažení - Dobrá komunikace a spolupráce s pracovníky Oddělení koncepce a rozvoje MMO (časté osobní nastavení pracovníků oddělení) - Otevřenost k rozšiřování skupiny - Dobrá informovanost o službách, podmínkách v sociální oblasti, infoportál, nový web - Existence procesu KPSS	(pracovním skupinám jsou zadávány úkoly) - Chybí informace o tom, co dělají ostatní pracovní skupiny (na manažerském týmu se nesdílí informace o práci ostatních pracovních skupin) - Dotaci nelze použít na splacení půjčky, kterou jsou poskytovatelé nuceni si vzít, aby překlenuli období, než obdrží dotace - V pracovní skupině je zapojen jen jeden uživatel - Byrokracie – nepružnost reakcí v rámci změn v komunitním plánu
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
Najít systém k zajištění kontinuity financování sociálních služeb (např. formou sdílení zkušeností s jinými obcemi) Aktivně zapojit členy samosprávy (samosprávu do práce pracovních skupin a členy pracovních skupin do samosprávy města – např. členství v sociální komisi) Organizování workshopů pro pracovní skupiny – forma předávání, sdílení informací - Spolupracovat s krajem na tvorbě obsahu individuálních projektů (např. hledání systémových řešení problémů v sociálních službách)	Nejistota financování

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Členové pracovních skupin měli v rámci provedeného průzkumu možnost vyjadřovat se k organizační struktuře komunitního plánování. Se dny jednání pracovní skupiny jsou členové PS Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi spokojeni téměř z 85 %, naopak 8 % těchto členů je se dny jednání nespokojeno. Volili by pro setkávání raději neúřední dny a kladli by důraz na včasné informování o doprovodných akcích v rámci KP. S časem jednání pracovní skupiny je spokojeno 86 % jejich členů, zbylých 14 % je s tímto spokojeno jen z poloviny. Ačkoliv jsou dopolední termíny schůzek považovány za vyhovující, některá jednání by dle vyjádření zainteresovaných subjektů mohla být přesunuta také na odpolední hodiny. S frekvencí jednání pracovní skupiny je spokojeno téměř 71 % jejich členů, 21 % jich je spokojeno jen napůl a 7 % z nich není spokojeno vůbec. Členové by uvítali větší četnost setkávání, pro zvýšení efektivity skupiny se objevil návrh 6x-8x za rok (dle potřeby i častěji) či setkávání s měsíčním intervalem. Nicméně si zúčastnění uvědomují, že v tomto případě by díky individuální pracovní vytíženosti nebylo možno zajistit plnou účast jednotlivých členů na jednáních. Grafické znázornění spokojenosti se dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny je uvedeno v příloze (grafy P11-P13).

Tabulka 3.10: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	7,7%	7,7%	53,8%	30,8%	76,9
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	14,3%	42,9%	42,9%	82,1
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	7,1%	21,4%	35,7%	35,7%	75,0

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

V procesu komunitního plánování by členové pracovní skupiny rovněž uvítali účast kontaktní osoby za SMO a zástupce sociální komise (poradního orgánu rady města) na všech schůzkách pracovních skupin, některé problémy by se rovněž mohly řešit napříč pracovními skupinami, poněvadž rozdělení do PS není vždy pro řešení daného problému optimální. Rovněž by bylo oceněno zapojení uživatelů a jejich rodinných příslušníků, úřadu práce a zaměstnanců městských obvodů, jež by informace přenášeli dál na svá pracoviště (především jde-li o přesahová témata jako bydlení, vzdělávání či zdraví).

Většině členů PS jako forma předávání informací nejvíce vyhovuje e-mail od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny, v menší míře pak samotná jednání pracovní skupiny. Jiná forma předávání informací není členy skupiny využívána. Na internetových stránkách komunitního plánování by pak členové PS uvítali především více informací o práci jednotlivých skupin či odkazy na události v oblasti sociálních služeb (MSK, MPSV, prosociální webové stránky aj.).

Společná jednání pracovní skupiny jsou dle vyjádření členů přínosná především z důvodu spolupráce s ostatními organizacemi a lidmi pracujícími se stejnou cílovou skupinou, z důvodu propojení a vzájemné pomoci při organizování akcí, při společných projektech, sdílení a předávání informací i aktuálních problémů či navázání kontaktů, potažmo možnosti návaznosti poskytovaných služeb. Naopak nevyhovující je dosavadní systém hodnocení projektů, jež je často zdoluhavý a neefektivní, doporučení výsledků pracovní skupiny nejsou v konečné fázi brány v potaz. Členové pracovní skupiny cítí nedostatečné kompetence pro ovlivnění zásadních věcí týkajících se poskytování sociálních služeb a neexistenci rozhodovací ani jiné pravomoci (zejména v rámci dotačních řízení). Některými členy skupiny byla negativně hodnocena také nižší frekvence setkávání a nepravidelnost docházení některých členů skupiny či chybějící zapojení uživatelů do jejich činnosti. Ke změně by v rámci procesu komunitního plánování mělo dojít především v systému hodnocení projektů a schvalování dotací, účasti některého z člena sociální komise města na jednání pracovní skupiny a zapojení uživatelů sociálních služeb do procesu KP.

S aktivitami k prezentaci komunitního plánování jsou členové pracovní skupiny spokojeni, přesto by ocenili rozšíření aktivit a jejich inovaci v podobě alespoň drobné změny, která by přinesla „nový vítr“. Další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování by členové PS využili především prostřednictvím internetu či v rámci jednání pracovních skupin.

Ačkoliv považují členové skupiny podporu sociálních služeb a souvisejících aktivit ze strany SMO za relativně dostačující, možnosti jejího zkvalitnění spatřují především ve vzájemné komunikaci mezi všemi zainteresovanými subjekty. Pracovníci SMO by se dle vyjádření členů skupiny mohli aktivněji zajímat o dění v jednotlivých organizacích a rovněž by mělo být zlepšeno financování sociálních služeb, jež je již delší dobu podhodnocené.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 2.1 složení, charakter a poslání skupiny
- 2.2 spolupráce a komunikace s ostatními organizacemi v rámci PS
- 2.3 předávání informací, výměna zkušeností a navazování nových kontaktů

Možnosti zlepšení:

- 2.1 frekvence jednání pracovní skupiny (požadavek na častější scházení)

- 2.2 zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, členů sociální komise města a zaměstnanců jednotlivých městských obvodů
- 2.3 zlepšení systému hodnocení projektů (doporučení výsledků PS nejsou brány v potaz)
- 2.4 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 2.5 zvýšení informovanosti o činnosti jiných pracovních skupin

3.3 Občané se zrakovým postižením

V rámci pracovní skupiny Občané se zrakovým postižením byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 8 členů z celkového počtu 10 členů pracovní skupiny. Ztuchněné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
• Umíme se domluvit na tom, co kdo dělá (ve smyslu rozdělení dle druhů služeb tak, aby se služby nedublovaly) • Daří se síťování služeb (proces KPSS tomu pomáhá) • Jsme malá skupina, a proto jsme operativnější, výměna informací probíhá rychleji • V pracovní skupině máme zapojeny i uživatele (respekt principu třídy) • Umíme spolu komunikovat (v rámci pracovní skupiny) • Někteří členové mají zkušenost s procesem KPSS již od počátku jeho realizace	• Možnost ovlivnit rozhodování o výstupech ze skupiny na vyšších úrovních procesu KPSS (Žádná? Malá? Jaká?) • Nevíme přesně, co se děje s návrhy pracovní skupiny dále (chybí zpětná vazba, což může být dlouhodobě demotivující) • Neinformování o přípravě koncepčních rozhodnutí ve vztahu ke KPSS (popř. informace nepřichází včas tak, aby se na ně dalo reagovat) • V rámci dotačního řízení nejsou peníze rozdělovány v souladu s výsledkem hodnocení projektu pracovní skupinou (týká se to kladného i negativního hodnocení) • V žádosti o dotaci není přesně stanoveno, jaké ukazatele se mají uvádět
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
• Vtáhnout členy samosprávy obce do procesu KPSS • Nabídka dotačních programů na podporu procesu KPSS a podporu provozu sociálních služeb • Zorientovat se v organizační struktuře a kompetencích v rámci realizace procesu KPSS	• Nekoncepčnost financování sociálních služeb • Lobby pro některé služby

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hliseníkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Členové pracovních skupin se v rámci provedeného průzkumu vyjadřovali k organizační struktuře komunitního plánování, mj. ke dnům jednání pracovní skupiny. S těmi jsou členové PS Občané se zrakovým postižením v porovnání všech pracovních skupin nejspokojenější. Tatáž situace platí pro čas a frekvenci jednání pracovní skupiny, viz následující tabulka. Grafické znázornění těchto ukazatelů je uvedeno v příloze (grafy P14-P16).

Tabulka 3.11: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	92,9
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	92,9
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	96,4

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Ačkoliv považují členové pracovní skupiny spektrum zainteresovaných osob a organizací v procesu komunitního plánování za relativně dostatečné, do činnosti skupiny by její členové rádi více zapojili samotné uživatele sociálních služeb.

Členové PS volí předávání informací prostřednictvím e-mailu od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny či na jednáních pracovní skupiny. Informací zveřejňovaných na internetových stránkách komunitního plánování není členy PS pro předávání informací využíváno vůbec. Uvítali by však na nich informace přístupné uživatelům se zrakovým postižením či termíny jednání zástupců města (rady města a zastupitelstva).

Na jednáních pracovní skupiny je dle jejich členů nejpřínosnější pravidelné setkávání s ostatními poskytovateli sociálních služeb pro danou cílovou skupinu, předávání informací, pohled všech zainteresovaných subjektů (uživatelé, poskytovatelé, zástupci města) a informovanost o sociálních službách na území města. Výhodou malé pracovní skupiny, co do počtu jejích členů, je velmi dobře fungující komunikace a schopnost dohodnout se. Jako negativum je však, stejně jako v případě předešlých pracovních skupin, vnímáno nevyslyšení výsledků pracovní skupiny, což může mít v budoucnu za následek demotivaci členů PS. Námětem na změnu v procesu komunitního plánování je poskytnutí zpětné vazby členům PS, jak je s jejich návrhem či doporučením dále nakládáno. Dále by členové skupiny uvítali garanci finanční podpory sociálních služeb a souvisejících aktivit.

Členové PS Občané se zrakovým postižením jsou v rámci porovnání všech skupin nejaktivnější co do využívání možnosti získávání teoretických informací o KP, a to především v rámci semináře či na jednání PS.

Podporu sociálním službám a souvisejícím aktivitám ze strany SMO vnímají členové pracovní skupiny jako jednu z nejnižších v rámci všech pracovních skupin. Tito by pak ocenili především větší míru vážnosti výstupů PS a garanci jejich finanční podpory.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Občané se zrakovým postižením jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 3.1 termíny a frekvence jednání pracovní skupiny
- 3.2 složení pracovní skupiny
- 3.3 pravidelnost setkávání, předávání informací, komunikace a snadná domluva vzhledem k velikosti PS

Možnosti zlepšení:

- 3.1 větší zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a členů samosprávy města a komunikace s nimi
- 3.2 větší míra vážnosti výstupů, závěrů a doporučení pracovní skupiny

- 3.3 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit; garance finanční podpory
- 3.4 zajištění zpětné vazby ze strany SMO

3.4 Občané se sluchovým postižením

V rámci pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 7 členů z celkového počtu 8 členů pracovní skupiny. Ztuhlenné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- PS má zázemí, má informace v rámci pracovní skupiny, členové o sobě navzájem vědí, spolupracují - Existence procesu komunitního plánování sociálních služeb (včetně jeho životnosti) - V pracovní skupině jsou odborníci – zkušenost, odbornost - Spolupráce s magistrátem – odborem sociálních věcí - Daří se prosazovat návrhy pracovní skupiny - Stálost členů v pracovní skupině - Plánují se i aktivity (ne jen registrované sociální služby) - Hodnocení projektů v pracovní skupině (informovanost)	- Informace o práci pracovní skupiny nejsou veřejně dostupné (např. zápisy z jednání pracovní skupiny nejsou vyvěšeny na webových stránkách) - Organizace s celorepublikovou působností mají problém naplnit termíny úkolů vyplývajících z procesu komunitního plánování sociálních služeb (málo času na splnění) - Neaktuálnost informací o pracovní skupině na webových stránkách
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
- Projekty na podporu procesu komunitního plánování sociálních služeb (vzdělávání, projekt města) - I nadále využívat metodu komunitního plánování pro plánování sociálních služeb - Spolupracovat v procesu plánování sociálních služeb i s městskými obvody - Zapojení zástupců města Ostrava v krajském procesu komunitního plánování sociálních služeb - Finance z fondů Evropské unie	- Nedostatek financí (snižování dotací) na sociální služby - Změna pracovníků odboru (snížení odbornosti a sociálního citění) - Časté změny podmínek v oblasti financování (na národní úrovni) - Změna politické reprezentace (nebude se podporovat komunitní plánování sociálních služeb)

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Členové pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením jsou spokojeni jak se dny, tak s časem konání jednání pracovní skupiny. S frekvencí jednání je spokojeno 86 % členů skupiny, zbylých 14 % je spokojeno jen z poloviny. V rámci této odpovědi se objevil názor, dle kterého by bylo vhodné častější setkávání skupiny, např. 1x za 2 měsíce či 1x za 6 týdnů. Grafické znázornění uvedených ukazatelů je obsaženo v příloze (grafy P17-P19).

Tabulka 3.12: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	42,9%	85,7
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	42,9%	85,7
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	75,0

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

**Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

Členové pracovní skupiny považují spektrum zainteresovaných osob a organizací v procesu komunitního plánování za relativně dostatečné, přesto by ocenili zapojení především uživatelů daných sociálních služeb a souvisejících aktivit, ačkoliv připouštějí možný nedostatečný zájem těchto osob, či organizace zajišťující e-přepis.

Předávání informací volí členové PS prostřednictvím e-mailu od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny či na jednáních pracovní skupiny. Informací zveřejňovaných na internetových stránkách komunitního plánování není členy PS pro předávání informací využíváno vůbec. Uvítali by na nich však informace o aktuálním dění v jednotlivých organizacích či zápisy z jednání PS. Rovněž byl v této souvislosti zmíněn požadavek na návrh jiné formy informování z oblasti sociálních služeb a souvisejících aktivit pro danou cílovou skupinu, a to především pro osoby, jež nedisponují počítačem či připojením k internetu. Jako jedna z možných variant byly uvedeny opakované televizní šoty, jež by např. prostřednictvím krátkých textových zpráv ve spodní liště TV informovaly o aktuálním dění v dané oblasti (možno využít v rámci regionálního zpravodajství).

Na jednáních pracovní skupiny je dle jejich členů nejprínosnější výměna názorů a zkušeností, vzájemné předávání informací, informovanost o dění v komunitním plánování a směřování sociálních služeb a souvisejících aktivit. Dalším významným přínosem je možnost prosadit potřeby klientů, informovanost o různých akcích v rámci PS. Návrhy na možnosti zlepšení v této oblasti se týkaly především častější frekvence setkávání, možnosti přímého zapojení uživatelů cílové skupiny a zvýšení míry aktivity členů pracovní skupiny. Pokud by mohli členové PS na procesu komunitního plánování něco změnit, byla by to právě provázanost s veřejností a uživateli sociálních služeb, dále by členové skupiny uvítali také zjednodušení pravidel pro zpracování projektů k získání dotací a jejich ekonomickému vyhodnocování či zajištění systému financování v rámci KPSS.

Členové PS Občané se sluchovým postižením se k možnosti dalšího získávání teoretických informací o KP staví aktivně, tyto informace by rádi získávali prostřednictvím internetu, méně pak tištěným materiálem, ne jednání PS či výměnou zkušeností mezi kraji.

Podporu sociálním službám a souvisejícím aktivitám ze strany SMO vnímají členové PS jako dostačující, a to nejvýrazněji v rámci všech porovnávaných pracovních skupin.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 4.1 termíny jednání pracovní skupiny
- 4.2 složení a poslání pracovní skupiny
- 4.3 výměna názorů a zkušeností, předávání informací v rámci PS
- 4.4 spolupráce s magistrátem města

Možnosti zlepšení:

- 4.1 větší zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 4.2 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 4.3 zajištění dostupnosti informací o práci skupiny, příp. jejich aktuálnost na webových stránkách
- 4.4 jiné formy prezentace a propagace než na internetu

3.5 Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

V rámci pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 21 členů z celkového počtu 33 členů pracovní skupiny. Ztuchněné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
• Pracovní skupina je prostorem pro komunikaci, poznávání poskytovatelů a dalších osob a subjektů pracujících ve stejné oblasti (výměna zkušeností, vzájemná podpora) • Možnost ovlivnění dění v oblasti a reflexe návrhů skupiny • Hlas uživatelů a pečujících osob je podstatný • Pracovní skupina je multidisciplinárním týmem • Existence systému hodnocení projektů v pracovní skupině • V pracovní skupině jsou zastoupeni všichni rozhodující poskytovatelé sociálních služeb • Spolupráce s odborem sociálních věcí • Funguje spolupráce s náměstkem pro sociální věci	• Chybí zpětná vazba o důvodech rozhodnutí o přidělení/nepřidělení dotace (malý vliv hodnocení pracovní skupiny na přidělení finančních prostředků) • Pracovní skupina nemá k dispozici monitorovací zprávy z monitorovacích návštěv realizovaných odborem sociálních věcí
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
• Zvýšit povědomí, popř. zapojit členy příslušných komisí do procesu komunitního plánování sociálních služeb • Lepší nastavení systému hodnocení projektů, včetně zpětné vazby o rozhodnutích (možný návrat k pilotně ověřenému systému hodnocení)	• Systém zpracování III. Komunitního plánu (málo času; zpracování externím subjektem; absence plánu rozvoje ve smyslu nejen zvyšování kapacity, ale i ostatních aspektů poskytování sociálních služeb; vycházení z neaktuálních dat; konstatování stavu místo plánování)

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Členové pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením jsou se dny jednání pracovní skupiny spokojeni z 80 %, zbylých 20 % je spokojeno jen z poloviny. S časem jednání je již spokojenost větší, co je však některými účastníky PS vytýkáno, to jsou dopolední termíny schůzek, jichž se vzhledem k pracovní vytíženosti nemohou zúčastnit všichni členové skupiny. Obdobná spokojenost platí pro frekvenci jednání pracovní skupiny, kde se však vyskytl i názor, že by schůzky mohly probíhat v méně častých intervalech a pouze tehdy, kdy je to nutné a situace si toto vyžaduje. Avšak je nutné si uvědomit poměrně nízký počet zastoupení respondentů této pracovní skupiny vzhledem k celkovému počtu členů PS. Grafické znázornění spokojenosti s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny je uvedeno v příloze (grafy P20-P22).

Tabulka 3.13: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	0,0%	18,8%	68,8%	12,5%	73,4
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	6,3%	81,3%	12,5%	76,6
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	0,0%	6,3%	56,3%	37,5%	82,8

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Do procesu komunitního plánování je dle vyjádření členů pracovní skupiny zapojeno dostatečné spektrum zainteresovaných osob a organizací, s touto otázkou jsou v porovnání všech pracovních skupin tito nejspokojenější. Přesto by bylo vítáno také zapojení zástupců školských a zdravotnických zařízení, žádaná by byla větší spolupráce s nimi a vzájemná informovanost.

Většině členů pracovní skupiny vyhovuje nejvíce předávání informací formou e-mailu od manažera či kontaktní osoby pracovní skupiny, doplňkovou formou je pak jednání skupiny, či kombinace obou výše zmíněných způsobů. Informací zveřejňovaných na internetových stránkách komunitního plánování není členy PS pro předávání informací využíváno vůbec.

Společná jednání pracovní skupiny jsou dle vyjádření jejich členů přínosná především z důvodu možnosti komunikace s ostatními poskytovateli na území SMO, možnosti hodnocení projektů, zajištění informovanosti o dění v sociálních službách, výměny zkušeností a řešení problémů či pomoci při práci s klienty. Naopak negativně hodnocena je administrativní náročnost jednání pracovních skupin a nemožnost věnovat se tak více obsahu jednotlivých služeb. Vzhledem k šíři cílové skupiny, jež má mnohdy rozličné potřeby a zaměření, není dost dobře možné jít do hloubky problémů jednotlivých poskytovatelů a dalších členů PS. Vytýkána byla rovněž nízká vzájemná spolupráce jednotlivých poskytovatelů služeb. V rámci změny procesu komunitního plánování se objevil návrh na změnu struktury KP v podobě redukce počtu pracovních skupin a nastavení plánování průřezově, napříč pracovními skupinami dle tematických oblastí či potřeb cílových skupin (např. aktivní volný čas, prorodinná politika, služby sociální péče).

V rámci aktivit k prezentaci komunitního plánování jsou členové pracovní skupiny spokojeni především s aktivitou „Lidé lidem“, zmíněno bylo také společné grilování či výjezdní zasedání. Možnost zlepšení těchto aktivit spatřují členové PS ve zvýšení počtu pořádaných akcí, na nichž by bylo možné prodávat výrobky klientů této cílové skupiny. K možnosti dalšího získávání teoretických informací o procesu KP se členové pracovní skupiny staví poměrně aktivně, nejčastěji by volili elektronickou formu (přes internet), v menší míře pak distribuci informací prostřednictvím tištěných materiálů či na setkání PS.

Ačkoliv považují členové skupiny podporu sociálních služeb a souvisejících aktivit ze strany SMO za relativně dostačující, možnosti jejího zkvalitnění spatřují především v zajištění poskytování chybějících služeb cílové skupině a finančním zajištění.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 5.1 frekvence a čas jednání pracovní skupiny
- 5.2 komunikace a spolupráce s ostatními poskytovateli služeb cílové skupině

- 5.3 výměna informací a zkušeností
- 5.4 zapojení uživatelů a pečujících osob

Možnosti zlepšení:

- 5.1 větší spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními, zapojení členů příslušných komisí
- 5.2 snížení administrativní náročnosti procesu KP
- 5.3 větší vážnost výstupů PS
- 5.4 návrh na změnu struktury KP – redukce počtu PS a nastavení průřezového plánování napříč PS (dle tematických oblastí a potřeb cílové skupiny) - široké zaměření PS (lidé s mentálním postižením mají často odlišné nároky a potřeby než lidé s tělesným a kombinovaným postižením); nastavení průřezového plánování dle tematických oblastí (napříč pracovními skupinami)
- 5.5 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 5.6 nastavení zpětné vazby ze strany SMO, větší vážnost výstupů PS

3.6 Občané s civilizačním onemocněním

V rámci pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním byla odborným garantem KP v rámci projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 8 členů z celkového počtu 10 členů pracovní skupiny. Ztuchněné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Pracovní skupina je prostorem pro předávání informací, sdílení zkušeností o síti služeb a o sobě navzájem - Výjimečnost složení pracovní skupiny – členové jsou zástupci uživatelů (vlastní zkušenost s onemocněním); nezastupitelnost organizací - Proces komunitního plánování sociálních služeb podporuje profesionalitu organizací, zvyšuje povědomí veřejnosti i pracovníků odboru o aktivitách zapojených organizací - Způsob hodnocení projektů (členové hodnotí kolektivně, navzájem se inspiřují) - Práce manažera pracovní skupiny - Motivace pro zapojení do práce pracovní skupiny a procesu komunitního plánování sociálních služeb - Zapojení organizací poskytujících aktivity do procesu komunitního plánování sociálních služeb - Vzájemný monitoring v pracovní skupině	- Svízelné postavení pracovní skupiny ve vztahu k ostatním pracovním skupinám (problémy pracovní skupiny vnímány jako méně závažné) - Složitost webové aplikace PORTEX - Monitorovací zprávy vypracované odborem nejsou předávány pracovní skupině
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
Zpřístupnění informací jak členům pracovní skupiny, tak běžné veřejnosti (zápisy z jednání pracovních skupin zveřejňovat na webových stránkách)	Nutnost změny právní formy z důvodu změny legislativy (rušení formy občanského sdružení) – obava z důsledků pro subjekty v pracovní skupině (ztížení přístupu k financím, hrozí

• Spolupráce mezi pracovními skupinami při řešení potřeb cílových skupin (potřeb lidí, kterým nelze poskytnout dostatečnou podporu organizacemi této pracovní skupiny) • Při plánování služeb vycházet z konkrétních potřeb lidí	zánik) • Přestanou se plánovat aktivity (nebude se s nimi počítat)
---	---

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

V rámci pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním jsou její členové s termíny jednání pracovní skupiny relativně spokojeni. V případě dnů jednání je spokojeno 90 % z nich, v případě času jednání je pak spokojeno 80 % členů skupiny (preferován je spíše odpolední termín schůzek). Více viz následující tabulka. V rámci spokojenosti s frekvencí jednání pracovní skupiny byla zaznamenána 10% nespokojenost jejích členů. Skupina se dle vyjádření jejích členů schází v průměru 1x za měsíc, což je dostačující. Objevil se však i názor, že by frekvence jednání skupiny mohla být nižší, tato by se scházela pouze dle potřeby (řešeného úkolu) a zbylá komunikace by mohla probíhat prostřednictvím e-mailu. Grafické znázornění těchto ukazatelů je dostupné v příloze (grafy P23-P25).

Tabulka 3.14: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%	85,0
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	20,0%	10,0%	70,0%	87,5
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	87,5

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

**Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

Nejčastější formou předávání informací je v rámci pracovní skupiny e-mailová komunikace, případně jsou informace předávány na jednáních skupiny. Internetových stránek KP pro účely předávání informací členů pracovní skupiny není využíváno. Členové PS by však na nich dle vlastního vyjádření ocenili např. větší přehlednost a orientaci.

Na jednáních pracovní skupiny její členové oceňují především možnost komunikace s ostatními členy skupiny, kdy si mezi sebou vzájemně předávají informace a zkušenosti, přímý kontakt členů PS je chápán jako nezastupitelný. Jako přínosná je také vnímána možnost seznámení se s prací a aktivitami jednotlivých sdružení či oboustranná výměna informací mezi členy skupiny a vedením KP. Naopak nespokojenost se projevila s nedostatečným prostorem pro členy PS na některých jednáních, jež mají pouze informativní charakter (toto by dle respondentů bylo možno zaslat elektronicky na e-mail). Další návrhy na změnu v procesu komunitního plánování se týkaly dle vyjádření členů PS zvýšení vzájemné informovanosti a případné spolupráce jednotlivých pracovních skupin, s čímž souvisí také zmíněná možnost hodnotit vybrané projekty průřezově, napříč pracovními skupinami. Důraz by měl být také kladen na monitoring v rámci PS či v zapojení dalších subjektů do procesu KP (např. úřad práce či zástupce velkých zaměstnavatelů na území města). Jisté ohrožení lze cítit také v rámci poskytování aktivit a činností, jež nejsou registrovány jako sociální služba. Jejich uživatelé potřebují trvalou prevenci a podporu zdraví, obávají se však redukce těchto zařízení či jejich nedostatečné kapacity.

Pro zlepšení situace se jeví jako nezbytné zvýšení propagace aktivit k prezentaci komunitního plánování, včetně prezentace praktických dopadů pro občany města (např. v masmédiích a místních periodikách). Členové pracovní skupiny však neprojevovali výrazný zájem o využití další možnosti získávání teoretických informací o KP.

Ačkoliv je podpora sociálním službám a souvisejícím aktivitám ze strany SMO vnímána jako relativně dostatečná, možnosti zlepšení v této oblasti jsou členy PS spatřovány především v rozšíření nabídky služeb pro mladší handicapované osoby a finančním zabezpečení služeb.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 6.1 složení pracovní skupiny, zapojení uživatelů
- 6.2 komunikace v rámci PS, předávání informací a zkušeností mezi jejími členy
- 6.3 zapojení přímých uživatelů souvisejících aktivit

Možnosti zlepšení:

- 6.1 průřezové hodnocení projektů (napříč PS)
- 6.2 rozšíření nabídky služeb a souvisejících aktivit/změna právní formy – obava ze zániku (problémy PS vnímány jako méně závažné)
- 6.3 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 6.4 zvýšení vzájemné komunikace a spolupráce jednotlivých pracovních skupin
- 6.5 zajištění dostupnosti informací o práci skupiny (jiným pracovním skupinám i široké veřejnosti)

3.7 Děti a rodina

V rámci pracovní skupiny Děti a rodina byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 19 členů z celkového počtu 35 členů pracovní skupiny. Ztuchněné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Otevřenost komunikace, bezpečné prostředí v rámci PS - Platforma pro přenos informací (v rámci PS), spolupráce se členy PS - Společné setkávání (zájem o účast, pravidelnost setkávání) - Existence komunitního plánování sociálních služeb - V PS je silné zastoupení souvisejících aktivit - PS má kvalitního manažera - Snaha o propagaci procesu komunitního plánování a sociálních služeb	- Jsou popřeny některé principy komunitního plánování sociálních služeb: - nejsou zapojeni uživatelé, - existence politické lobby, - absence partnerství. - Malá možnost rozhodování PS (nejsou přenášeny kompetence; PS plní úkoly přicházející shora, pouze přebírá informace; neplánuje PS, ale úředníci; ztrácí se smysl zadaných úkolů – chybí zpětná vazba o tom, PROČ je plnit) - V procesu plánování nejsou zapojeni politici - Systém hodnocení projektů (PS nemá informace o tom, zda výstupy hodnocení jsou reflektovány při určení výše dotace; PS nezná systém hodnocení na vyšších úrovních – např. kolik % z přidělené dotace je ovlivněno hodnocením pracovní skupinou) - Nereflektují se názory PS a potřeby uživatelů – dlouhodobá a systematická nepodpora projektů primární prevence

	- Formální role městských obvodů v procesu komunitního plánování sociálních služeb - PS chybí informace o plánovaných krocích v procesu komunitního plánování sociálních služeb (např. informace o obsahu podávaného projektu na proces komunitního plánování) - Málo času na plnění zadaných úkolů
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
- PS využije svého práva a navrhne, aby byla vytvořena transparentní metodika hodnocení projektů (bude obsahovat např. pravidlo, že než půjde návrh dotace k radě města, bude tento návrh projednán v PS) - Návrat k principům komunitního plánování a komunity (inspirace II. Komunitním plánem, kdy byly principy ctěny) - Lepší time management v procesu (např. více času na plnění úkolů) - Využití PS pro formulaci návrhů dotačních titulů (témat)	- Pokud proces komunitního plánování sociálních služeb nebude respektovat principy komunitního plánování, hrozí úplná ztráta motivace členů PS (ztráta smyslu práce v PS) - Kolaps nadřazených systémů (financování sociálních služeb, dávkové systémy apod.) - Trend plánovat jen sociální služby (bez aktivit) - Politika některých městských obvodů jde proti potřebám definovaným procesem komunitního plánování sociálních služeb - Projekt „sociální inkluze“ (realizován mimo proces komunitního plánování, neúměrné odčerpávání prostředků z rozpočtu města)

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hliseníkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Se dny jednání pracovní skupiny Děti a rodina je spokojeno 89 % jejich členů, 7 % z nich je spokojeno jen z poloviny a téměř 4 % členů nejsou spokojena vůbec. Obdobná míra spokojenosti se projevila v rámci hodnocení času a frekvencí jednání pracovní skupiny, kdy v případě času jednání se spokojenost členů skupiny pohybuje kolem 89 %, v případě frekvence jednání dosahuje tato spokojenost 82 %. Zbylí členové pracovní skupiny jsou s časem a frekvencí schůzek spokojeni z poloviny (viz následující tabulka). Grafické zpracování zmíněných oblastí je uvedeno v příloze (grafy P26-28).

Tabulka 3.15: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	3,6%	0,0%	7,1%	39,3%	50,0%	83,0
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	0,0%	11,1%	48,1%	40,7%	82,4
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	0,0%	17,9%	39,3%	42,9%	81,3

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Dle vyjádření členů pracovní skupiny není spektrum zapojených osob a organizací do procesu komunitního plánování zcela dostačující. Skupinou osob, jež by do tohoto procesu jednoznačně měla být aktivněji zapojena a prozatím tomu tak není, jsou uživatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit.

Předávání informací v rámci pracovní skupiny nejčastěji probíhá formou e-mailové komunikace, případně jsou informace předávány na jednáních skupiny, v menší míře pak také na internetových stránkách KP. Na nich by členové PS ocenili především zprávy a zápisy z jednání PS, pozvánky na jejich jednotlivá setkání, více informací pro občany včetně návodu,

jak konkrétně se mohou na procesu KP podílet a termínů jednání, jichž se mohou zúčastnit. Rovněž by zde dle vyjádření respondentů bylo vhodné aktualizovat seznam členů PS.

Jednání pracovních skupin jsou dle jejich členů přínosná především z důvodu společného setkávání jednotlivých poskytovatelů, přenosu informací mezi členy skupiny, předávání poznatků dobré praxe a společné práce na zadaných úkolech, jednání vytváří prostor pro kooperaci, navazování a udržování kontaktů v rámci PS. Pozitivně je také vnímána předem daná struktura jednání skupiny, včetně upřesnění bodů jednání. Naopak vzhledem k velikosti skupiny nebývá jednání dostatečně pružné, někteří členové nejsou dostatečně aktivní či docházejí na setkání skupiny nepravidelně. Zároveň se v ní objevují stále noví členové, kteří nejsou stávajícím členům PS představeni a není jim dostatečně vysvětlen princip a vnitřní chod skupiny. Dále je členy skupiny vytýkána omezená možnost rozhodování v procesu KP, navrhování změny či podílení se na vývoji sociálních služeb, nepřítomnost zástupců městských obvodů v PS a pouhé konstatování na jednáních, kdy se fakticky nic neřeší. V rámci procesu komunitního plánování je rovněž vytýkána realizace projektů pro cílovou skupinu Romské etnikum v rámci jiných pracovních skupin. Objevil se názor, že je v rámci PS Děti a rodina kladen přílišný důraz na romskou problematiku, ačkoliv je pro tyto osoby ustanovena skupina vlastní. Členové pracovní skupiny by v procesu komunitního plánování ocenili rovněž zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit.

Oslovení členové pracovní skupiny by si v rámci procesu komunitního plánování přáli snížení administrativní zátěže členů PS, zachování partnerského postavení zainteresovaných subjektů v procesu KP, větší zapojení města a možnost pružnějšího jednání s nimi. Členové skupiny pociťují chybějící zpětnou vazbu o výsledcích schvalování projektů ze strany města. Rovněž by bylo vítáno větší respektování názorů pracovní skupiny včetně zapojení a respektování názorů uživatelů služeb, kdy bude zachován rovný přísun informací všem členům KP.

Aktivity k prezentaci procesu komunitního plánování by dle vyjádření respondentů bylo vhodné rozšířit co do jejich počtu, různorodosti a tematičnosti, zvýšit počet nabízených propagačních předmětů a zaměřit se na prezentaci široké veřejnosti, např. na školách, v médiích či kulturních akcích. Možnosti získávání dalších teoretických informací o komunitním plánování by členové pracovní skupiny využili především prostřednictvím seminářů, jednání PS či přes internet.

Členové skupiny jsou s podporou sociálních službám ze strany SMO spokojeni nejméně ze všech pracovních skupin. Návrhy na zlepšení jsou spatřovány zejména v aktivnějším a smysluplnějším zapojení činnosti jednotlivých městských obvodů, města a jejich vzájemná aktivní spolupráce s poskytovateli a všemi zainteresovanými subjekty působícími v oblasti jak sociálních služeb, tak souvisejících aktivit, jež jsou v rámci procesu KP často opomíjeny. Dle vyjádření respondentů není dostatečně zohledněna potřeba primární prevence, jakožto významné metody předcházení patologickým jevům v rodinách (související aktivity působí jako činitel přinášející do systému sociálních služeb v dlouhodobé perspektivě úspory v podobě snížení nutnosti využívání sociálních služeb).

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Děti a rodina jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 7.1 setkávání s ostatními poskytovateli v rámci KP a jejich spolupráce na projektech či zadaných úkolech
- 7.2 výměna informací a zkušeností, předávání poznatků dobré praxe
- 7.3 předem dané body jednání

Možnosti zlepšení:

- 7.1 zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit

- 7.2 aktivnější zapojení zástupců městských obvodů, politiků
- 7.3 neopomíjení souvisejících aktivit v procesu KP
- 7.4 vytvoření transparentní metodiky hodnocení projektů (praktická nemožnost rozhodovat, navrhovat změny a podílet se na vývoji sociálních služeb, nepružnost jednání) – zajistit větší váhu výstupů PS
- 7.5 snížení administrativní zátěže členů KP, resp. jednání PS
- 7.6 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 7.7 zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města

3.8 Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení

V rámci pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení byla odborným garantem KP v rámci projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 15 členů z celkového počtu 23 členů pracovní skupiny. Ztlučené výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Vzájemná informovanost členů pracovní skupiny - Pracovní skupina se schází pokaždé na jiném místě – tj. u různých členů pracovní skupiny - Pracovní skupina má dobrého manažera a kontaktní osobu - V organizační struktuře komunitního plánování sociálních služeb funguje přenos informací (informace jsou k dispozici; kdo chce, ten si je najde) - V pracovní skupině jsou zapojeni zástupci městských obvodů - Dobrá spolupráce s odborem sociálních věcí („kopou za nás“) - Scházení se je pro pracovní skupinu důležité (sejdou se většinou všichni členové pracovní skupiny)	- Pracovní skupina neví, jaký vliv má hodnocení projektů, které realizuje, na rozhodnutí o dotaci (chybí metodika – subjektivita hodnocení, jaký je smysl hodnocení?) - V pracovní skupině nejsou zapojeni uživatelé - Pracovní skupina nespolupracuje s ostatními resorty (absence multidisciplinárnosti) - Některé informace z procesu komunitního plánování sociálních služeb nejsou přístupné veřejnosti (např. zápisy z jednání pracovních skupin, informace pro studenty pro jejich práce) - Členové pracovní skupiny se při hodnocení projektů svých kolegů cítí ve střetu zájmů - Pracovní skupina nemá při hodnocení projektů přístup k monitorovacím zprávám zpracovaných odborem sociálních věcí
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
- Rozvíjet nové služby na základě potřeby - Zviditelnit sociální služby pro cílovou skupinu prostřednictvím účasti na akcích podpořených městem	- Politická lobby - Nebudou peníze na proces komunitního plánování sociálních služeb - Zvyšování administrativní zátěže členů pracovních skupin - Zhroucení sociálního systému

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krémářovou

Členové pracovních skupin měli v rámci provedeného průzkumu možnost vyjadřovat se k organizační struktuře komunitního plánování. Se dny jednání pracovní skupiny jsou členové PS Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení spokojeni téměř z 90 %, zbylých 10 % je spokojeno z poloviny. S časy jednání pracovních skupin je rovněž spokojeno

téměř 90 % členů pracovní skupiny, avšak 10 % z nich je nespokojeno. Členové PS by uvítali jednání skupin v dřívějších ranních hodinách, ještě před začátkem pracovní doby. S frekvencí jednání pracovní skupiny je spokojeno 88 % jejich členů, necelých 6 % je spokojeno z poloviny a stejné procento členů skupiny spokojeno není. Minimální frekvence jednání dle vyjádření respondentů měla být stanovena na jednu schůzku v průběhu dvou měsíců. Grafické vyjádření ukazatelů spokojenosti je uvedeno v příloze (grafy P29-P31).

Tabulka 3.16: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočtený)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	0,0%	10,5%	26,3%	63,2%	88,2
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	10,5%	0,0%	31,6%	57,9%	84,2
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	5,9%	5,9%	41,2%	47,1%	82,4

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

**Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

Členové pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení považují v porovnání všech pracovních skupin spektrum zapojených subjektů do procesu komunitního plánování za nejméně dostačující. Do tohoto procesu by dle jejich názoru měli být zapojeni také zejména uživatelé a laická veřejnost, zdravotnická zařízení, policie, hasiči, politici či úředníci. Cílem je meziresortní zapojení subjektů s ohledem na kvalifikovaně mapované potřeby klientů sociálních služeb a souvisejících aktivit.

Většině členů PS jako forma předávání informací nejvíce vyhovuje e-mail od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny, v menší míře pak samotná jednání pracovní skupiny. Jiná forma předávání informací není členy skupiny využívána. Na internetových stránkách komunitního plánování by pak tito uvítali především zápisy z jednání pracovních skupin (přístupné pro veřejnost) či volně přístupnou diskuzi.

Za nejprínosnější na jednáních pracovní skupiny je jejími členy považováno vzájemné předávání aktuálních informací a jejich vzájemná interakce (informace jak od poskytovatelů, tak ze strany SMO), názorová pestrost, získávání informací o připravovaných akcích a projektech, navazování osobních kontaktů s ostatními členy PS či předávání zkušeností a společné řešení problémů. Na druhou stranu není dle vyjádření členů PS možné pouhé předávání informací, bez řešení problémů klientů je považováno za nedostatek jednání PS. Rovněž chybí zapojení uživatelů služeb (za účelem zjištění jejich potřeb a spokojenosti se službou) a jasné vymezení kompetencí pracovní skupiny. Ke změně by v rámci procesu komunitního plánování mělo dojít zejména v rámci posílení multidisciplinarity procesu plánování, zapojení uživatelů služeb a zjišťování jejich faktických potřeb. Rovněž by byla vítána větší míra kompetencí a vážností výstupů PS a přínos finančních prostředků na vznik nových, chybějících služeb.

Pokud by byla členy PS využívána možnost získávání dalších teoretických informací o komunitním plánování, volili by nejčastěji formu seminářů, menší míře pak tištěný materiál či internet a jednání PS.

Ačkoliv považují členové skupiny podporu sociálních služeb a souvisejících aktivit ze strany SMO za relativně dostačující, možnosti jejího zkvalitnění spatřují především ve zkvalitnění spolupráce a komunikace s poskytovateli služeb, spolupráce s akademiky pro kvalifikované zjišťování potřeb klientů, se zdravotnickými složkami, policií či jinými zainteresovanými subjekty. Objevil se však i názor, že je na území města některých aktivit přebytek (např. široká síť poraden).

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 8.1 termín jednání PS (den)
- 8.2 výměna informací a zkušeností, spolupráce a komunikace s ostatními organizacemi v rámci PS, společné řešení problémů
- 8.3 navazování kontaktů, názorová pestrost
- 8.4 obměna míst scházení skupiny
- 8.5 spokojenost s manažerem a kontaktní osobou skupiny

Možnosti zlepšení:

- 8.1 čas jednání PS
- 8.2 zapojení uživatelů a zástupců dalších subjektů včetně záchranných složek (zdravotnická zařízení, policie, hasiči), zapojení akademiků do procesu KP
- 8.3 zvýšení váhy výstupů pracovní skupiny a nastavení systému zpětné vazby ze strany SMO
- 8.4 zvýšení frekvence projednávání praktických problémů, nelze pouze předávat informace
- 8.5 meziresortní zapojení subjektů do procesu KP, multidisciplinarita
- 8.6 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 8.7 zajištění dostupnosti informací o činnosti skupiny, resp. o procesu KP veřejnosti

3.9 Romské etnikum

V rámci pracovní skupiny Romské etnikum byla odborným garantem KP v rámci projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 17 členů z celkového počtu 22 členů pracovní skupiny. Ztuchněné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
• Členové pracovní skupiny výborně znají potřeby cílové skupiny • Složení skupiny (různorodost – v pracovní skupině jsou zastoupeny různé subjekty – např. městská policie, státní policie) • Existence pracovní skupiny Romské etnikum • Výborná komunikace v pracovní skupině; dobrá spolupráce – např. ve vztahu k pokrytí službami → rozdělení lokalit působnosti jednotlivých poskytovatelů • Pracovní skupina má vynikajícího manažera • Existence procesu komunitního plánování sociálních služeb v Ostravě • V pracovní skupině jsou Romové • Organizační struktura komunitního plánování sociálních služeb (pozitivně vnímáno např. to, že vedoucí pracovní skupiny je členem)	• Nedaří se motivovat městské obvody ke spolupráci • Nepružnost III. Komunitního plánu (nemožnost reagovat na aktuální změny potřeb v komunitě v průběhu plánovacího období) • Systém hodnocení projektů (chybí jasná metodika hodnocení, chybí informace o váze hodnocení projektů pracovní skupinou, jaká je role hodnocení?) • Struktura stávajícího komunitního plánu ve smyslu jeho rozdělení na stávající síť služeb, rozvoj, nové služby a aktivity • Chybí zpětná vazba o důvodech rozhodnutí o výši dotace (v návaznosti na hodnocení projektů pracovní skupinou) • Obsah projektové žádosti provozních projektů (každoročně se opakují stále stejné informace)

manažerského týmu) - Návrhy pracovní skupiny se daří prosazovat - Komunikace s odborem sociálních věcí se daří	- Střet zájmů při hodnocení projektů členy pracovní skupiny (hodnocení kolegy → subjektivita) - Neplánuje se společně s městskými obvody (v rámci celého procesu komunitního plánování sociálních služeb)
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
Program sociální inkluze Využít ověřené struktury I. a II. Komunitního plánu (rozlišení cílů dle potřeb) - Změna smýšlení politiků	- Nevůle politiků podporovat organizace a kroky vedoucí k řešení problémů cílové skupiny - Snižování financí na řešení problémů cílové skupiny ze strany města - Nemožnost čerpat víceleté dotace (nestabilita financování) - Tendence zrušit pracovní skupinu - Změna koordinátora komunitního plánování sociálních služeb - Převedení financí na kraje a proces vyjednávání potřebnosti služeb s Moravskoslezským krajem

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

V rámci pracovní skupiny Romské etnikum jsou členové téměř z 95 % spokojeni s termínem konání jednání. V případě času jednání je pak spokojeno 74 % členů skupiny. Uvítali by konání jednání pracovní skupiny v dřívějších dopoledních hodinách. Četnost jednání vyhovuje 95 % členům pracovní skupiny, zatímco 5 % z nich je s touto frekvencí nespokojeno. V rámci odpovědi na tuto otázku se objevil názor, že by frekvence jednání mohla být i méně častá, např. 1x za 2 měsíce. Grafické znázornění spokojenosti s dny, časem a frekvencí jednání je uvedeno v příloze (grafy P32-P34).

Tabulka 3.17: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočteno)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	5,3%	0,0%	47,4%	47,4%	84,2
Spokojenost s časem jednání PS	0,0%	15,8%	10,5%	21,1%	52,6%	77,6
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	5,3%	0,0%	47,4%	47,4%	84,2

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

V procesu komunitního plánování by členové pracovní skupiny Romské etnikum ocenili větší zapojení kontaktní osoby z MMO, objevil se také návrh na možnost omezení doby, po kterou může být manažer opakovaně zvolen. Rovněž by uvítali větší zapojení samosprávy, cílové skupiny a uživatelů služeb. Byl zde vysloven i názor zařadit do procesu komunitního plánování ve větší míře i zástupce zadavatele.

Předávání informací mezi členy pracovní skupiny nejčastěji probíhá formou e-mailové komunikace, případně jsou informace sdělovány prostřednictvím jednání pracovní skupiny nebo kombinací jednání na pracovní skupině a formou emailu, zápisu. Jiný způsob předávání informací není v rámci pracovní skupiny využíván. Na internetových stránkách by členové této pracovní skupiny ocenili především zpřístupnění zápisů z pracovních skupin, zápisů

z manažerského týmu či interaktivní kalendář akcí zapojených subjektů ve formě samostatné rubriky.

Společná jednání pracovní skupiny jsou dle vyjádření jejích členů nejprínosnější z hlediska získávání informací ze strany statutárního města Ostrava, dalším přínosem je možnost předávání informací, postupů, metodik a poznatků v rámci skupiny a mimo jiné také získávání nových kontaktů. Velmi kladně jsou rovněž hodnoceny informace o místních poměrech a potřebách jednotlivců v lokalitách. Naopak negativně jsou vnímány činnosti spojené s hodnocením projektů (např. role pracovní skupiny při hodnocení projektu, absence manuálu a pravidel pro hodnocení projektů pro PS, střet zájmů členů PS při hodnocení projektů, malé zapojení zástupců MMO). Vytýkána je rovněž pasivita některých členů a obsahová náplň některých setkání (tj. neřeší se nic důležitého, řešení problémů stále dokola, apod.). Pokud by členové PS měli možnost provést v rámci procesu komunitního plánování změny, týkaly by se procesu hodnocení projektů, stanovení pravidel a postupu financování a také účelnějšího a objektivnějšího monitoringu.

Členové pracovní skupiny Romské etnikum jsou velmi spokojeni s aktivitami k prezentaci komunitního plánování zejména s aktivitou „Lidé lidem“. Vánoční setkání KP, Vánoční trhy a Dobrovolník roku jsou vnímány rovněž pozitivně.

K možnosti získání dalších teoretických informací o komunitním plánování přistupují členové pracovní skupiny kladně. Využili by této možnosti zejména prostřednictvím internetu, účasti na semináři, případně v rámci jednání PS nebo možnosti kombinace semináře s internetem (studijní materiály).

Členové skupiny Romské etnikum považují podporu sociálních služeb a souvisejících aktivit ze strany SMO za méně dostačující než většina ostatních pracovních skupin. Možnosti jejího zkvalitnění spatřují zejména ve zlepšení systému financování, hodnocení projektů a vytvoření koncepce sociálního bydlení SMO.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Romské etnikum jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 9.1 znalost potřeb cílové skupiny
- 9.2 složení a poslání pracovní skupiny
- 9.3 předávání informací, postupů, poznatků a navazování nových kontaktů

Možnosti zlepšení:

- 9.1 aktivnější zapojení uživatelů sociálních služeb, členů samosprávy
- 9.2 zlepšení systému hodnocení projektů, nastavení zpětné vazby ze strany SMO
- 9.3 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit; efektivnější využívání finančních prostředků a transparentní financování
- 9.3 zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města

3.10 Prevence kriminality a protidrogová prevence

V rámci pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence byla odborným garantem KP projektu Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava provedena SWOT analýza, jejíž výstupy jsou uvedeny v následující tabulce. SWOT analýzy se zúčastnilo 15 členů z celkového počtu 23 členů pracovní skupiny. Ztuhlenné výroky mají dle členů PS největší váhu.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
- Společné téma, problematika, vzájemná podpora při psaní projektů - Město podporuje proces komunitního plánování sociálních služeb - Informovanost členů pracovní skupiny o sobě navzájem - Operativnost, pružnost setkávání (schopnost scházet se ve chvíli, když je to aktuálně potřeba) - Soudržnost a pozitivní dynamika pracovní skupiny - Dobré vedení pracovní skupiny – manažer	- Město při rozhodování o dotacích nereflexuje výstupy z hodnocení projektů pracovní skupinou (chybí zdůvodnění změny, zpětná vazba o důvodu navýšení nebo krácení dotace) - Chybí zpětná vazba – zdůvodnění strategických rozhodnutí samosprávy ve vztahu k potřebnosti služeb. Proč !!! - Hodnocení projektů pracovní skupiny je náročné z hlediska počtu a různorodosti služeb
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
- Finanční prostředky z fondů EU - Vtažení zástupců samosprávy do života pracovní skupiny	- Nekonceptní změny v podmínkách dotačního řízení z fondů EU (změny i v průběhu realizace projektu) - Změny v legislativě - Neschopnost státu čerpat prostředky z fondů EU

Zdroj dat: SWOT analýza zpracovaná Mgr. Šárkou Hlisenkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou

Členové pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence jsou se dny a časem jednání pracovní skupiny spokojeni z 91 %, 4,5 % z nich je spokojeno jen z poloviny a 4,5 % těchto členů je nespokojeno. Ačkoliv jsou stávající termíny schůzek vyhovující, některá setkání by dle názorů členů této pracovní skupiny mohla být uskutečněna v odpoledních hodinách. Ocenili by také včasnou informovanost o konání jednání pracovní skupiny z důvodu pracovní vytíženosti. S frekvencí konání setkání pracovní skupiny je spokojeno téměř 82 % jejích členů, téměř 14 % je spokojeno jen napůl a 4,5 % z nich není spokojeno. V rámci odpovědi na tuto otázku se objevil názor, dle kterého by bylo vhodné, aby setkání skupiny probíhalo v častějších intervalech, např. 1x za měsíc, 1x za 2 měsíce. Grafické znázornění jednotlivých oblastí spokojenosti je uvedeno v příloze (grafy P35-37).

Tabulka 3.18: Spokojenost s dny, časem a frekvencí jednání pracovní skupiny

	Rozhodně NE	2	3	4	Rozhodně ANO	Průměrný postoj na škále (přepočteno)
Spokojenost se dny jednání PS	0,0%	4,5%	4,5%	31,8%	59,1%	86,4
Spokojenost s časem jednání PS	4,5%	0,0%	4,5%	27,3%	63,6%	86,4
Spokojenost s frekvencí jednání PS	0,0%	4,5%	13,6%	22,7%	59,1%	84,1

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci Analýzy potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázky: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 1=rozhodně ne; 5=rozhodně ano; Průměrný postoj na škále přepočten: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

V procesu komunitního plánování by členové pracovní skupiny rovněž uvítali lepší systém předávání informací, především co se týče představitelů města. Mimo jiné také oddělení skupiny dobrovolníků od pracovních skupin a větší spolupráci s ostatními resorty. Také by ocenili aktivnější zapojení jednotlivých uživatelů a organizací věnujících se problematice v oblasti školství či ostatních resortů.

Předávání informací mezi členy pracovní skupiny nejčastěji probíhá formou e-mailové komunikace, případně jsou informace sdělovány na jednotlivých jednáních skupiny. Jiná forma předávání informací není v rámci pracovní skupiny využívána. Na internetových

stránkách by pak členové PS uvítali především zápisy z jednání PS, informace o práci ostatních pracovních skupin, postoj města k problematice a aktuální informace o konaných akcích (přednášky, besedy, vzdělávací akce, aj.).

Na jednáních PS Prevence kriminality a protidrogová prevence je dle jejich členů nejpřínosnější vzájemné předávání informací, výměna názorů a zkušeností. Dalším významným přínosem je možnost setkání s ostatními poskytovateli sociálních služeb a jinými organizacemi. Návrhy na možnosti zlepšení v této oblasti se týkaly především velikostní kapacity skupiny. Převládá názor, že skupina je maximálně naplněna, a tudíž by její členové uvítali její zmenšení, aby bylo možné projednávat věci rychle a věcně. Pokud by mohli členové PS na procesu komunitního plánování něco změnit, jednalo by se zejména o přístup představitelů města, jež by kladli větší důraz na návrhy a postřehy členů PS. Dále by uvítali možnost většího zapojení uživatelů sociálních služeb i veřejnosti do procesu komunitního plánování.

S aktivitami k prezentaci komunitního plánování jsou členové pracovní skupiny spokojeni zejména s aktivitou „Lidé lidem“, zmíněno bylo také TV, rozhlas, tisk či „Dobrovolník roku“.

K možnosti dalšího získávání teoretických informací o procesu komunitního plánování se členové PS Prevence kriminality a protidrogové prevence staví nejméně aktivně v rámci všech pracovních skupin. Nejčastěji by volili získávání teoretických informací přes internet, případně v rámci semináře a jednání pracovních skupin. Podporu sociálním službám a souvisejícím aktivitám ze strany SMO vnímají tito členové PS za relativně dostačující.

Shrnutí

Členové pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence jsou spokojeni s následujícími oblastmi:

- 10.1 struktura pracovní skupiny
- 10.2 vzájemná informovanost, spolupráce, pomoc a komunikace mezi členy PS
- 10.3 předávání informací, výměna zkušeností a navazování nových kontaktů

Možnosti zlepšení:

- 10.1 frekvence jednání pracovní skupiny (požadavek na častější scházení)
- 10.2 redukce počtu členů pracovní skupiny
- 10.3 zapojení uživatelů sociálních služeb a veřejnosti
- 10.4 zajištění zvýšení váhy výstupů pracovní skupiny a nastavení zpětné vazby ze strany SMO
- 10.5 zlepšení přístupu představitelů města – zapojení do činnosti PS
- 10.6 zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
- 10.6 zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města

4 Návrh optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury KP

Na základě výstupů provedené analýzy je níže navržen optimální způsob spolupráce v rámci organizační struktury komunitního plánování tak, aby proces komunitního plánování byl efektivně a kvalitně řízen. Obecné návrhy optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury komunitního plánování byly rozčleněny do 3 stěžejních oblastí, jimiž je řízení aktivit procesu KP, financování sociálních služeb v rámci procesu komunitního plánování a vnitřní a vnější komunikace procesu KP.

Návrh optimalizace v oblasti řízení aktivit procesu komunitního plánování

ŘÍZENÍ AKTIVIT PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ
A1: Aktivnější zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit do procesu KP, příp. veřejnosti
A2: Aktivnější zapojení představitelů města a městských obvodů
A3: Zkvalitnění systému hodnocení projektů a projektových žádostí
A4: Zajištění větší míry kompetencí a vážností výstupů pracovních skupin – důraz na princip partnerství
A5: Plánování napříč pracovními skupinami (např. dle tematických oblastí) – průřezová témata
A6: Meziresortní zapojení subjektů, posílení multidisciplinarity
A7: Změna struktury složení pracovních skupin
A8: Eliminace vlivu politické lobby
A9: Neopomíjení souvisejících aktivit v procesu KP, jež působí jako prevence využívání sociálních služeb

Dále jsou uvedené body rozebrány podrobněji:

Ad A1: Aktivnější zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit do procesu KP, příp. veřejnosti

Do procesu komunitního plánování sociálních služeb by měli být zapojeny všechny subjekty, kterých se proces týká (zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb, v mnohých případech se klade důraz také na zapojování veřejnosti). Nedostatečným zapojením uživatelů do procesu KPSS je popřen jeden z jeho základních principů

Ad A2: Aktivnější zapojení představitelů města a městských obvodů

V rámci zpracování analýzy procesu KPSS bylo zjištěno, že situaci plánování znesnadňuje rovněž nedostatečné zapojení městských obvodů, resp. v některých PS jsou tyto zapojeny pouze formálně – jednání PS se účastní zástupci městských obvodů, kteří nemají dostatečné kompetence k rozhodování. V této oblasti by bylo vhodné zahájit dialog na úrovni politické reprezentace, je nutné mít jasně definovanou roli a úroveň spolupráce zapojených partnerů (od pouhé účasti z důvodu sdílení a přenosu informací až po podílení se na financování procesu KPSS a služeb působících na území daného obvodu). V případě zapojení se městských obvodů do procesu KPSS je účelné pro efektivitu spolupráce její úroveň a konkrétní formu ošetřit smluvně.

Ad A3: Zkvalitnění systému hodnocení projektů a projektových žádostí

Jednotlivé PS postrádají informaci o tom, zda jsou výstupy hodnocení reflektovány při stanovení výše dotace (např. jakou váhu – v % - má výstup z hodnocení), resp. zazněl i názor, že v rámci dotačního řízení nejsou peníze rozdělovány v souladu s výsledkem hodnocení projektu pracovní skupinou. Z toho důvodu je postrádán smysl hodnocení (velké množství práce s minimálním dopadem na realitu) a dochází k demotivaci členů pracovních skupin. Rovněž je vnímáno negativně z hlediska etiky a možného střetu zájmů hodnocení projektů kolegů v PS, což v konečném důsledku ovlivňuje výsledky hodnocení (většina projektů získá maximum bodového hodnocení). Vhodným řešením situace se jeví vytvoření metodiky hodnocení - jednotný systém, pojmenován způsob práce s žádostmi na všech úrovních organizační struktury KPSS. V metodice by měla být jasně definována váha (dopad) hodnocení PS na výši přidělené dotace (např. v %), členové organizační struktury musí být s nově vytvořenou metodikou dobře seznámeni. Pro odbourání střetu zájmů při hodnocení projektů kolegů v PS je možné anonymizovat hodnocení, např. vytvořit webovou aplikaci – projekty hodnotit online, anonymně.

Ad A4: Zajištění větší míry kompetencí a vážností výstupů pracovních skupin – důraz na princip partnerství

Obdobná situace jako v předchozím bodě (A3). Pro zkvalitnění procesu komunitního plánování sociálních služeb je nutné klást důraz na princip partnerství zejména ve smyslu zapojování PS do procesu rozhodování; zdůrazňovat a respektovat roli PS v procesu KPSS. U případného zadání úkolu pro PS dobře zdůvodnit účel jeho splnění – např. k čemu se získané informace využijí.

Ad A5: Plánování napříč pracovními skupinami (např. dle tematických oblastí) – průřezová témata

Při analýze procesu komunitního plánování bylo dále zjištěno, že jednotlivé pracovní skupiny nepracují společně na průřezových tématech. Různé problémy se řeší odděleně, PS působí jako „uzavřené jednotky“, což nepřispívá k efektivnímu řešení společného problému. Pro lepší efektivitu je možné paralelně se zřizováním PS dle cílových skupin vytvářet PS věnované specifickému tématu či úkolu, na němž mohou pracovat např. vybraní zástupci již fungujících PS a další přizvaní odborníci. Existence takovéto PS může být časově ohraničena splněním daného úkolu, nicméně může také pracovat souběžně s ostatními PS.

Ad A6: Meziresortní zapojení subjektů, posílení multidisciplinarity

Pro posílení multidisciplinarity poskytování sociálních služeb a souvisejících aktivit na území SMO je nezbytné zapojování subjektů z návazných resortů do procesu KPSS (např. zdravotnická, školská aj. zařízení).

Ad A7: Změna struktury složení pracovních skupin

Ačkoliv je organizační struktura procesu KPSS hodnocena pozitivně, z řad účastníků KPSS vzešel podnět k zamyšlení se nad změnou struktury složení jednotlivých pracovních skupin. Možností jsou redukce počtu PS (př. problematika PS Romské etnikum – řešeno duplicitně v rámci jiných PS) či rozšíření/rozdělení PS (př. problematika PS Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením – odlišné potřeby uživatelů jedné cílové skupiny).

Ad A8: Eliminace vlivu politické lobby

V rámci analýzy procesu komunitního plánování sociálních služeb byla zjištěna skutečnost, kdy členové pracovních skupin zdůrazňují roli politické lobby v rozhodování. Tento vliv by měl být do budoucna eliminován.

Ad A9: Neopomíjení souvisejících aktivit v procesu KP, jež působí jako prevence využívání sociálních služeb

V rámci KPSS na území SMO je plánování často jednostranně zaměřeno na sociální služby a související aktivity tak mohou být opomíjeny. Vzhledem k jejich postavení, kdy právě související aktivity působí jako určitý druh prevence využívání sociálních služeb, je vhodné tyto aktivity podporovat a vnímat jejich důležitost.

Návrh optimalizace v oblasti financování sociálních služeb v rámci procesu komunitního plánování

FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V RÁMCI PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

F1: Finanční zajištění procesu komunitního plánování

F2: Systém finančního zabezpečení poskytování sociálních služeb a souvisejících aktivit

Dále jsou uvedené body rozebrány podrobněji:

Ad F1: Finanční zajištění procesu komunitního plánování

Finanční zajištění procesu KP je klíčovým aspektem jeho realizace. Je nutné si uvědomit, že do budoucna se bude snižovat objem veřejných rozpočtů, a to jak státních, tak i místních samospráv. Nezbytným krokem je tedy hledání nových způsobů vícezdrojového financování procesu KP. Mimo příjmů z rozpočtu města a finanční podpory EU by se na tomto financování mohli podílet další zainteresované subjekty procesu KP (neziskové organizace, poskytovatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit, městské obvody, kraj aj., jež mají na realizaci služeb zájem). Na základě této kooperace by bylo vhodné zřídit fond komunitního plánování sociálních služeb SMO.

Ad F2: Systém finančního zabezpečení poskytování sociálních služeb a souvisejících aktivit

V rámci finančního zajištění sociálních služeb na území SMO bylo jako problematické zmíněno financování některých sociálních služeb bez ohledu na jejich kvalitu, kdy jsou služby financovány na základě tradice či historie. Jako ohrožení je vnímán také fakt, že finance na provoz přichází na účet organizací pozdě (chybí systém – vytvoření překlenovacího období, než přijdou dotace) a nelze je použít na úhradu splátek úvěru, který si poskytovatelé berou z důvodu nutnosti překlenutí období bez dotace. Jako možností řešení se jeví provádění kvalitního monitoringu organizací a tento provázet se systémem přidělování dotačních prostředků či zvážení možnosti rozšíření spektra možných žadatelů o víceleté dotace.

Návrh optimalizace v oblasti vnitřní a vnější komunikace procesu komunitního plánování

KOMUNIKACE V RÁMCI PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ (VNITŘNÍ x VNĚJŠÍ)

Ki: Komunikace vnitřní	Ki1: Zajištění poskytování zpětné vazby pracovním skupinám ze strany manažerského týmu/SMO
	Ki2: Vzájemná komunikace a spolupráce jednotlivých pracovních skupin
	Ki3: Spolupráce a komunikace s poskytovateli sociálních služeb
Kii: Komunikace vnější	Kii1: Zpřístupnění informací o procesu komunitního plánování a činnosti jednotlivých pracovních skupin široké veřejnosti (především na internetových stránkách), zkvalitnění propagace procesu KP

KOMUNIKACE V RÁMCI PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ (VNITŘNÍ x VNĚJŠÍ)

Kii2: Pravidelné zjišťování potřeb veřejnosti (např. co 2 roky průzkum potenciálních uživatelů)

Dále jsou uvedené body rozebrány podrobněji:

Ad Ki1: Zajištění poskytování zpětné vazby pracovním skupinám ze strany manažerského týmu/SMO

Členové pracovních skupin se v rámci analýzy procesu komunitního plánování sociálních služeb na území SMO vyjádřili ve smyslu, že se s jejich návrhy nepracuje, resp. chybí informace o tom, jak bylo s předloženým návrhem naloženo. Absence zpětné vazby o důvodech rozhodnutí (ač by se mělo jednat o negativní informace) má často demotivační efekt ve vztahu k další práci členů skupiny. Jako nutnost se tedy jeví informovat PS o rozhodnutích manažerského týmu, popř. ostatních složek organizační struktury (rada, zastupitelstvo) - jedná se o výrazný faktor přispívající k motivaci PS k vyvíjení vlastní aktivity. Důraz musí být kladen na předávání informací nejen ústní formou, ale tyto musí být obsaženy také v zápise z jednání manažerského týmu či jednotlivých PS – dohledatelnost informace i pro osoby, které se jednání neúčastnily.

Ad Ki2: Vzájemná komunikace a spolupráce jednotlivých pracovních skupin

Ke zvýšení efektivity procesu KPSS je nutné také vzájemná spolupráce a komunikace jednotlivých pracovních skupin. Důraz musí být kladen na předávání informací, a to nejen ústně, ale tyto musí být obsaženy v zápise z jednání jednotlivých PS – dohledatelnost informace i pro osoby, které se jednání neúčastnily.

Ad Ki3: Spolupráce a komunikace s poskytovateli sociálních služeb

Ačkoliv jsou do procesu KPSS zapojeni poskytovatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit, není možná účast všech těchto subjektů na pracovních skupinách. Nicméně je nutné navázat s poskytovateli, jež se aktivně nepodílejí na činnosti pracovních skupin, kontakt a pravidelně zjišťovat jejich potřeby či problémy.

Ad Kii1: Zpřístupnění informací o procesu komunitního plánování a činnosti jednotlivých pracovních skupin široké veřejnosti (především na internetových stránkách), zkvalitnění propagace procesu KP

Pro zkvalitnění a zefektivnění procesu KPSS na území SMO je nutné zpřístupnění informací o procesu komunitního plánování a činnosti jednotlivých pracovních skupin široké veřejnosti včetně zkvalitnění propagace tohoto procesu. Toto je možné prostřednictvím zveřejňování zápisů z jednání pracovních skupin aj. subjektů činných v procesu KPSS či aktualizací a zveřejňováním seznamu členů pracovních skupin.

Ad Kii2: Pravidelné zjišťování potřeb veřejnosti (např. co 2 roky průzkum potenciálních uživatelů)

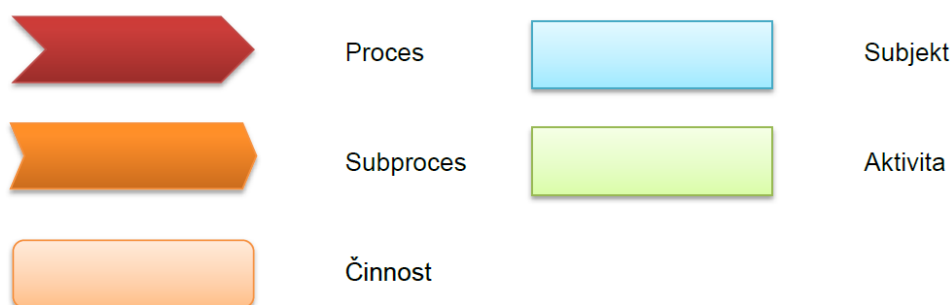
K vytvoření kvalitní a efektivní sítě sociálních služeb je nezbytné znát mj. strukturu stávajících uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a jejich potenciálních uživatelů. Aktualizací těchto informací dojde k vytvoření takové sítě sociálních služeb, jež reaguje na skutečnou potřebnost území a obyvatel žijících na území města.

Návrhy na optimalizaci procesního řízení komunitního plánování sociálních služeb na území SMO

V následujících schématech je znázorněno řízení procesu komunitního plánování, v nichž jsou určeny základní činnosti a aktivity zainteresovaných subjektů. Těmito subjekty jsou zejména řídicí orgány (manažerský tým KP, komise rady města, rada a zastupitelstvo města), pracovní skupiny (10 definovaných pracovních skupin v rámci komunitního plánování na území města), poskytovatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit a veřejnost (stávající uživatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit a jejich potenciální uživatelé).

Nejprve je uvedeno komplexní schéma řízení procesu komunitního plánování sociálních služeb v Ostravě, dále jsou schémata uváděna po jednotlivých subprocesech, jimiž jsou řízení aktivit procesu komunitního plánování (dále jen „řízení aktivit“), financování sociálních služeb v rámci procesu komunitního plánování (dále jen „financování“) a vnitřní a vnější komunikace procesu komunitního plánování (dále jen „komunikace“), a to vždy dle následující struktury (viz legenda).

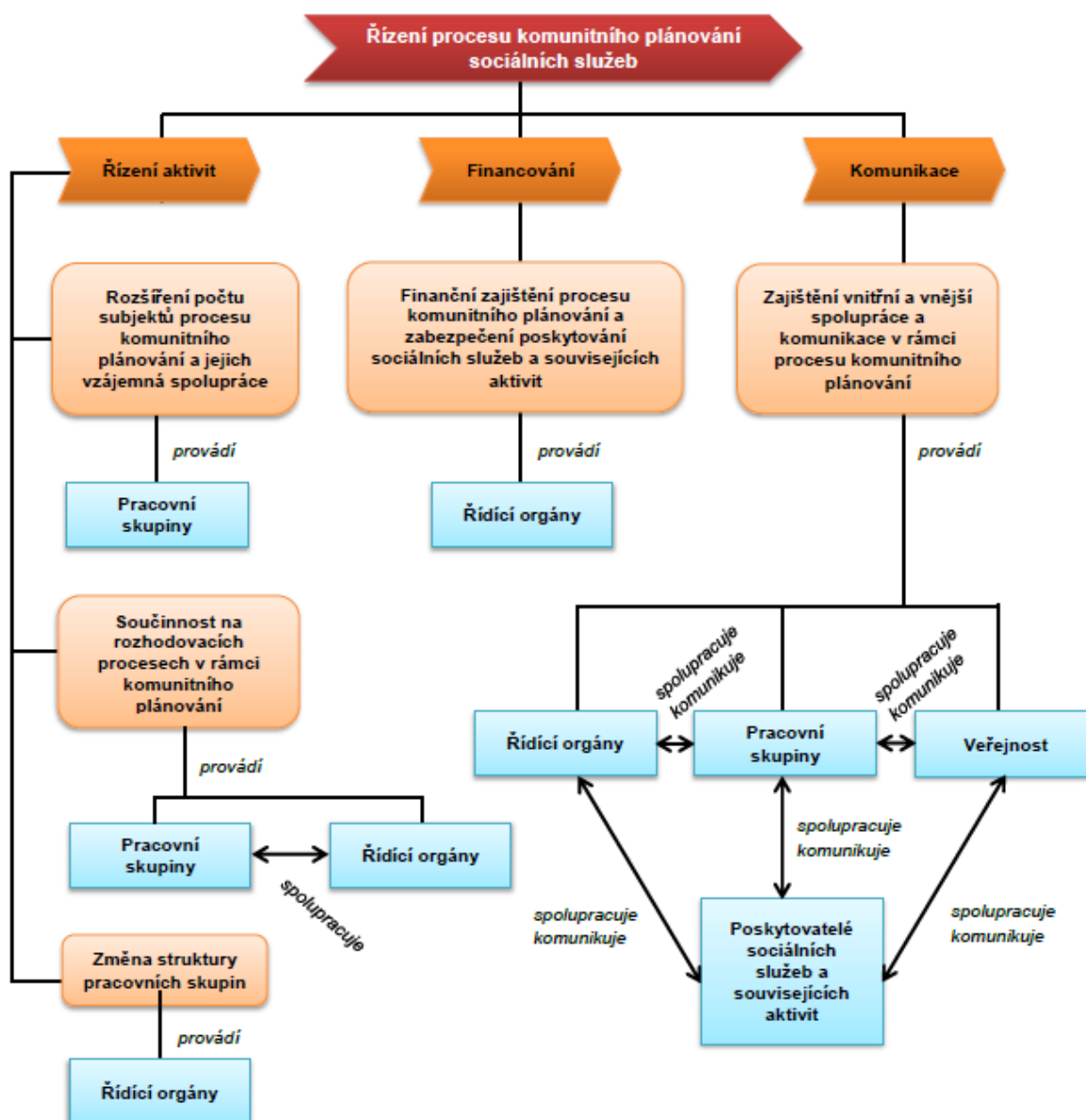
Legenda



Následující schéma znázorňuje stěžejní kroky v oblasti řízení aktivit, financování a komunikace v rámci procesu komunitního plánování na území SMO, jež povedou k optimalizaci způsobu řízení procesu KP.

V rámci optimalizace řízení aktivit procesu KP je klíčové rozšíření počtu zainteresovaných subjektů a jejich vzájemná spolupráce a součinnost na rozhodovacích procesech v rámci KP, či změna struktury PS. Nutností v rámci řízení procesu KP sociálních služeb na území SMO je rovněž finanční zajištění tohoto procesu a zabezpečení poskytování sociálních služeb a souvisejících aktivit v území. Zajištění vnitřní a vnější spolupráce a komunikace v rámci procesu KP zahrnuje zapojení všech zainteresovaných subjektů (řídicí orgány, pracovní skupiny, veřejnost-stávající i potenciální uživatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit, poskytovatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit).

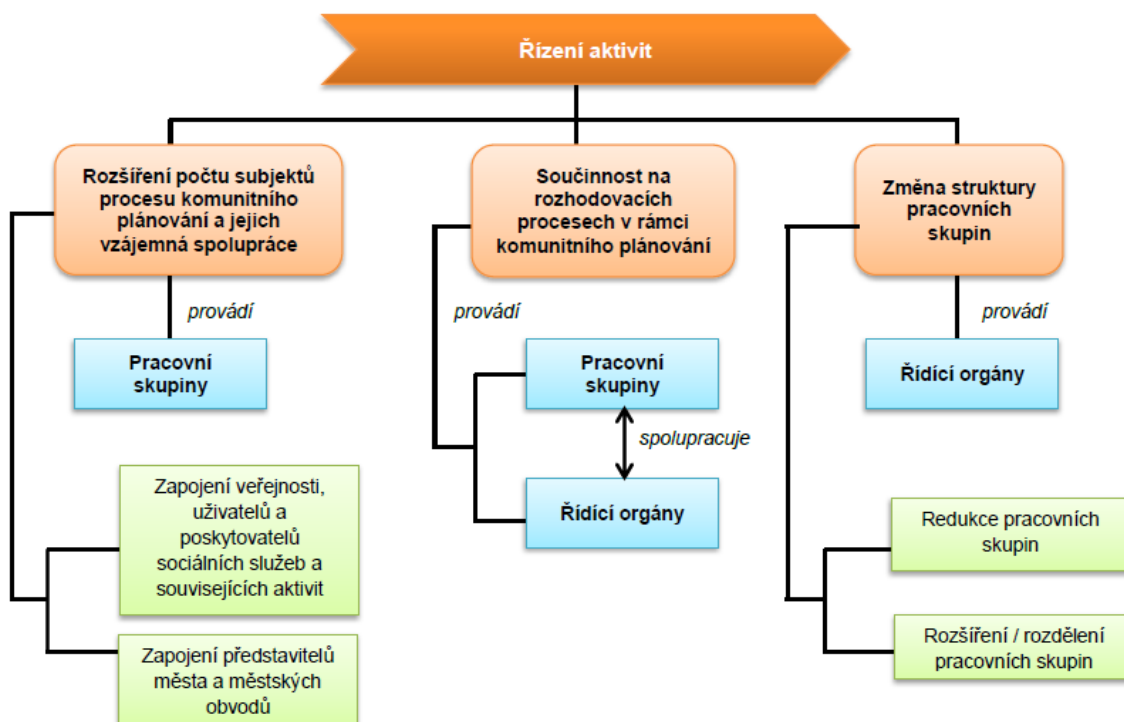
Schéma 8: Řízení procesu komunitního plánování sociálních služeb na území SMO



V rámci řízení aktivit je stěžejními body rozšíření počtu subjektů podílejících se na procesu KP a jejich vzájemná spolupráce (zapojení veřejnosti, uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a zároveň zapojení představitelů města a městských obvodů), součinnost na rozhodovacích procesech v rámci komunitního plánování (zkvalitnění spolupráce pracovních skupin a řídicích orgánů) a změna struktury pracovních skupin v podobě redukce jejich počtu či naopak rozdělení pracovních skupin s příliš variabilním složením do dvou skupin.

Dalšími vhodnými aktivitami se mimo tyto uvedené jeví také plánování napříč pracovními skupinami dle tematických oblastí či nejednostranné zacílení pouze na sociální služby, tedy neopomíjení souvisejících aktivit v procesu KP.

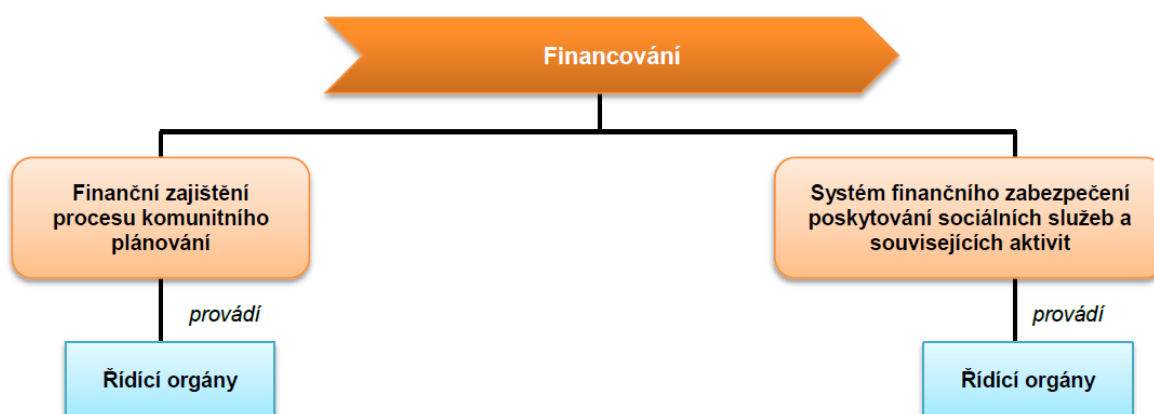
Schéma 9: Řízení aktivit v rámci procesu komunitního plánování na území SMO



Jedním z determinantů rozvoje řešené oblasti je finanční zajištění procesu komunitního plánování a systém finančního zabezpečení poskytování sociálních služeb a souvisejících aktivit, jež je založeno na tzv. principu vícezdrojového financování.

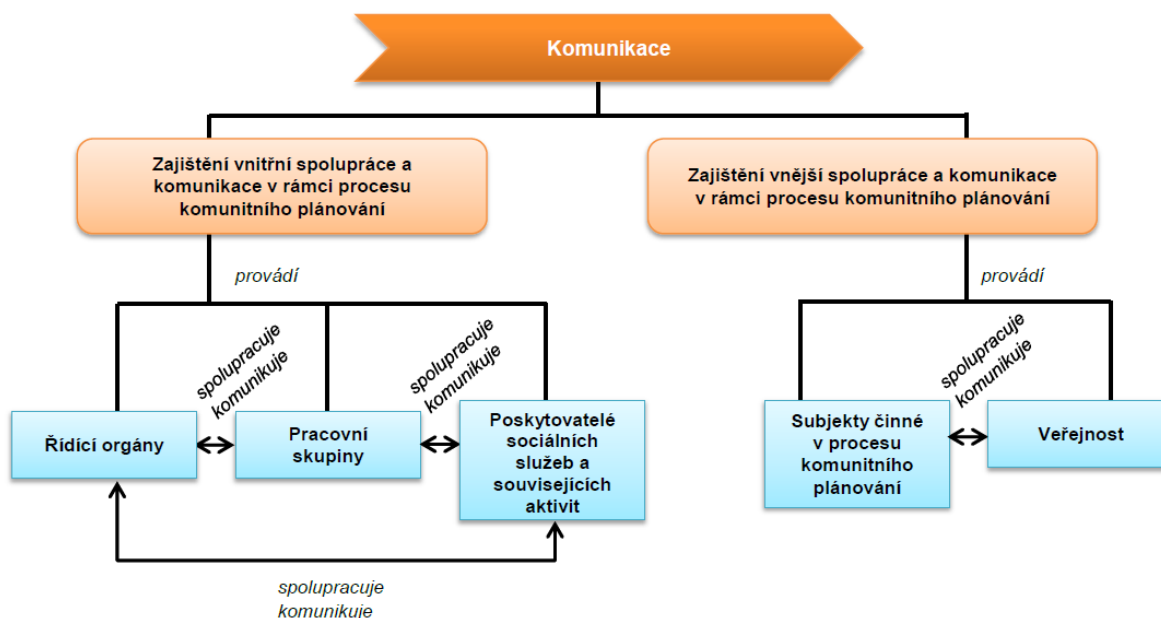
Pro optimalizaci finančního zajištění v rámci procesu KP je vhodné provádět benchmarking (nepřetržitý a systematický proces porovnávání) jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit včetně stanovení patřičných normativů. Klíčovým aspektem je stanovení základní infrastruktury sociálních služeb a souvisejících aktivit v návaznosti na státní sociální politiku a možnosti využití krajského rozpočtu a rozpočtu města. Rovněž je vhodné zaměřit se na prostorovou optimalizaci poskytovaných služeb ve smyslu jejich rozmístění, místní, prostorové, časové a finanční dostupnosti. Veškeré tyto údaje by měly být pravidelně aktualizovány, a to minimálně v rozsahu uvedeném v předchozím dokumentu (viz Analýza potřeb občanů města v kontextu sociálních služeb a její mapová příloha). Smyslem těchto aktivit je připravit podklady (SWOT analýzy, benchmarking aj.) k prostorové a finanční optimalizaci sítě sociálních služeb a souvisejících aktivit na území města Ostravy.

Schéma 10: Financování v rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb na území SMO



Pro zajištění vnitřní spolupráce a komunikace v rámci procesu KP je nutná kooperace řídicích orgánů, pracovních skupin a poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit. Je nutné nastavit mezi nimi takový systém komunikace, jež by zajišťoval dostatečnou informovanost a poskytování zpětné vazby mezi jednotlivými aktéry navzájem. Pro zajištění vnější spolupráce a komunikace v rámci procesu komunitního plánování je mimo výše uvedené subjekty nutno zapojit také veřejnost, že musí být dostatečně informována a zároveň musí mít možnost se k dané problematice vyjádřit. Je proto nutné v rámci zajištění komunikace, jak vnitřní tak vnější, stanovit vhodné komunikační kanály, jimiž mohou být tištěná media, internet, propagační akce a materiály, TV spoty či informace v rádiu atd. Pro zjišťování potřeb a názorů veřejnosti je vhodné realizovat v pravidelných intervalech (např. co 2 roky) průzkumy veřejného mínění.

Schéma 11: Komunikace v rámci procesu komunitního plánování na území SMO



V následující části dokumentu jsou uvedeny návrhy optimalizace způsobu spolupráce v rámci organizační struktury komunitního plánování v členění dle jednotlivých pracovních skupin, jež vychází z nejčastěji uváděných výroků členů jednotlivých PS. V každé skupině jsou tyto návrhy opět rozčleněny do tří uvedených tematických oblastí.

Senioři

Řízení aktivit	1.1: Zapojení veřejnosti a uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit do procesu KP
	1.2: Akceptace práce skupiny ze strany orgánů města – přiznání větších kompetencí a vážností výstupů pracovní skupiny
Financování	1.3: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	1.4: Poskytování zpětné vazby ze strany SMO
	1.5: Vzájemná komunikace a spolupráce pracovních skupin a optimalizace řešení společných problémů

Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi

Řízení aktivit	2.1: Frekvence jednání pracovní skupiny (požadavek na častější scházení)
	2.2: Zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, členů sociální komise města a zaměstnanců jednotlivých městských obvodů
	2.3: Zlepšení systému hodnocení projektů (doporučení výsledků PS nejsou brány v potaz)
Financování	2.4: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	2.5: Zvýšení informovanosti o činnosti jiných pracovních skupin

Občané se zrakovým postižením

Řízení aktivit	3.1: Větší zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a členů samosprávy města a komunikace s nimi
	3.2: Větší míra vážnosti výstupů, závěrů a doporučení pracovní skupiny
Financování	3.3: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	3.4: Zajištění zpětné vazby ze strany SMO

Občané se sluchovým postižením

Řízení aktivit	4.1: Větší zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit
Financování	4.2: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	4.3: Zajištění dostupnosti informací o práci skupiny, příp. jejich aktuálnost na webových stránkách
	4.4: Jiné formy prezentace a propagace než na internetu

Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

Řízení aktivit	5.1: Větší spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními, zapojení členů příslušných komisí
	5.2: Snížení administrativní náročnosti procesu KP
	5.3: Větší vážnost výstupů PS
	5.4: Změna struktury 5.4a: široké zaměření PS (lidé s mentálním postižením mají často

	odlišné nároky a potřeby než lidé s tělesným a kombinovaným postižením) 5.4b: nastavení průřezového plánování napříč PS (dle tematických oblastí a potřeb cílové skupiny)
Financování	5.5: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	5.6: Nastavení zpětné vazby ze strany SMO

Občané s civilizačním onemocněním

Řízení aktivit	6.1: Průřezové hodnocení projektů (napříč PS)
	6.2: Rozšíření nabídky služeb a souvisejících aktivit/změna právní formy – obava ze zániku (problémy PS vnímány jako méně závažné)
Financování	6.3: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	6.4: Zvýšení vzájemné komunikace a spolupráce jednotlivých pracovních skupin a představitelů města
	6.5: Zajištění dostupnosti informací o práci skupiny (jiným pracovním skupinám i široké veřejnosti)

Děti a rodina

Řízení aktivit	7.1: Zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a politiků
	7.2: Aktivnější zapojení zástupců městských obvodů
	7.3: Neopomíjení souvisejících aktivit v procesu KP
	7.4: Vytvoření transparentní metodiky hodnocení projektů (praktická nemožnost rozhodovat, navrhopvat změny a podílet se na vývoji sociálních služeb, nepružnost jednání) – zajistit větší váhu výstupů PS
	7.5: Snížení administrativní zátěže členů KP, resp. jednání PS
Financování	7.6: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	7.7: Zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města

Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení

Řízení aktivit	8.1: Změna času jednání PS
	8.2: Zapojení uživatelů a zástupců dalších subjektů včetně záchranných složek (zdravotnická zařízení, policie, hasiči), zapojení akademiků do procesu KP
	8.3: Zvýšení váhy výstupů pracovní skupiny a nastavení systému zpětné vazby ze strany SMO
	8.4: Zvýšení frekvence projednávání praktických problémů, nelze pouze předávat informace
	8.5: Meziresortní zapojení subjektů do procesu KP, multidisciplinarita
Financování	8.6: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	8.7: Zajištění dostupnosti informací o činnosti skupiny, resp. o procesu KP veřejnosti

Romské etnikum

Řízení aktivit	9.1: Aktivnější zapojení uživatelů sociálních služeb, členů samosprávy
	9.2: Zlepšení systému hodnocení projektů, nastavení zpětné vazby ze strany SMO
Financování	9.3: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit; Efektivnější využívání finančních prostředků a transparentní financování
Komunikace	9.4: Zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města

Prevence kriminality a protidrogová prevence

Řízení aktivit	10.1: Frekvence jednání pracovní skupiny (požadavek na častější scházení)
	10.2: Redukce počtu členů pracovní skupiny
	10.3: Zapojení uživatelů sociálních služeb a veřejnosti
	10.4: Zajištění zvýšení váhy výstupů pracovní skupiny a nastavení zpětné vazby ze strany SMO
	10.5: Zlepšení přístupu představitelů města – zapojení do činnosti PS
Financování	10.6: Zajištění systému financování sociálních služeb a souvisejících aktivit
Komunikace	10.7: Zkvalitnění komunikace mezi pracovními skupinami a orgány města

ZÁVĚR

Cílem této studie bylo zhodnocení funkčnosti a efektivnosti současné organizační struktury, dosavadního způsobu organizace a realizace procesu komunitního plánování na území statutárního města Ostravy. Závažným problémem komunitního plánování sociálních služeb je neukotvení tohoto procesu v legislativě České republiky, která zároveň neukládá povinnost pokrýt procesem komunitního plánování celou spádovou oblast. Dochází tak k plánování aktivit v rámci KPSS pouze na území statutárního města Ostravy, avšak toto není komplexně řešeno pro celé území SO ORP. Ačkoliv kraje mají povinnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, obce toto provádět nemusejí. Není však možné, aby kraje účinně plánovaly služby na svém území, aniž by toto vykonávaly také jednotlivé obce. Na krajské úrovni pak nelze efektivně zohlednit potřeby občanů jednotlivých obcí, nelze stanovit síť sociálních služeb či princip, na jehož základě jsou služby financovány.

Na základě realizovaného průzkumu a vytvořených SWOT analýz byl zjišťován názor členů organizační struktury komunitního plánování na dílčí oblasti procesu KP. Dotázaní měli možnost vyjádřit se k průběhu přípravy a způsobu zpracování dokumentů, koordinaci činností jednotlivých subjektů procesu KP, četnosti a termínům setkávání pracovních skupin, způsobu přenosu informací apod.

Proces KPSS Ostravy byl hodnocen jako kvalitní, oceňován je vysoký kredit v kontextu plánování sociálních služeb v ČR. Účastníci procesu komunitního plánování sociálních služeb hodnotí pozitivně samotnou existenci procesu KPSS, jež ho vnímají jako platformu pro sdílení informací jak mezi poskytovateli samotnými, tak i směrem k zadavateli. Z průzkumu vyplynula spokojenost členů pracovních skupin s možností vyjádřit svůj názor a podílet se na procesu komunitního plánování sociálních služeb, ve velké míře byla rovněž oceňována spolupráce jednotlivých zainteresovaných subjektů na činnosti pracovních skupin, navazování kontaktů a vzájemná komunikace s nimi.

Zároveň však byly negativně hodnoceny dílčí aspekty procesu KPSS, např. nezapojení uživatelů v PS, role politické lobby v rozhodovacích procesech a absence principu partnerství. Nedostatečné zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a představitelů města či městských obvodů do procesu KP se potvrdilo také na základě realizovaného průzkumu. Členové pracovních skupin ve zvýšené míře postrádají součinnost na rozhodovacích procesech v rámci komunitního plánování, pociťují mnohdy absenci zpětné vazby ze strany manažerského týmu či SMO, kdy jim nejsou poskytnuty informace např. o projektech a projektových žádostech, jež hodnotily. Členové PS vyjádřili také nespokojenost v oblasti plnění úkolů zadaných manažerským týmem, kdy u některých úkolů postrádají smysl jejich splnění a cítí se jako vykonavači úkolů přidělených „shora“.

Návrhy na optimalizaci způsobů spolupráce v rámci procesu KP spočívají především v již zmíněném zapojení všech zainteresovaných subjektů a větší míře kompetencí jednotlivých pracovních skupin. Další možnost budoucího rozvoje tohoto procesu spočívá ve změně struktury PS, jež mohou být redukovány či naopak rozdělovány tak, aby byla zajištěna jejich co možná největší funkčnost a efektivita. K té by rovněž dopomohlo průřezové řešení projektů napříč všemi pracovními skupinami, např. dle tematických oblastí.

Klíčovou oblastí pro fungování procesu KP je nastavení jeho financování včetně zajištění finanční podpory sociálních služeb a souvisejících aktivit. Účastníky procesu komunitního plánování je oceňováno, že město Ostrava uvolňuje finanční prostředky jak na proces KPSS, tak na provoz sociálních služeb a souvisejících aktivit. V tomto ohledu je vhodné provádět pravidelný benchmarking jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb, čímž bude zajištěna pravidelná aktualizace finanční náročnosti poskytování jednotlivých sociálních služeb a souvisejících aktivit.

Neopominutelným aspektem procesu KPSS je rovněž vnitřní a vnější komunikace jednotlivých zainteresovaných subjektů a veřejnosti, přičemž je nutné volit vhodné komunikační kanály mezi jednotlivými subjekty. Jejich identifikací a nastavením dojde k posílení vzájemné interakce a spolupráce těchto subjektů. Při aktivnějším zapojení uživatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit a široké veřejnosti, jejichž názory a potřeby budou pravidelně zjišťovány a aktualizovány, dojde k efektivnímu nastavení nejen organizační struktury, ale celého procesu KPSS.

POUŽITÉ ZKRATKY

KP/KPSS	Komunitní plánování/ Komunitní plánování sociálních služeb
MMO	Magistrát města Ostravy
MT	Manažerský tým
PS	Pracovní skupina
SMO	Statutární město Ostrava
SO ORP	Správní obvod obce s rozšířenou působností

POUŽITÉ ZDROJE A LITERATURA

GOJOVÁ, Alice. (2006) *Teorie a modely komunitní práce*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006. 116 s. ISBN 80-7368-154-4. s. 77

GRASSEOVÁ, M., DUBEC, R., HORÁK, R.: *Procesní řízení ve veřejném sektoru. Teoretická východiska a praktické příklady*. Computer Press, a.s., Brno. 2008. ISBN: 978-80-251-1987-7

KELLER, Jan (1986) „Komunita – proměny nebo zánik?“ *Sborník prací Filozofické fakulty Brněnské univerzity Studia Minora Facultatis Philosophicae Universitatis Brunensis*. G30, 1986, s. 1-12.

MATEROVÁ, Jitka. (2007) *Praktický průvodce tvorbou komunitního plánu sociálních služeb jako střednědobého plánu rozvoje*. Praha: Agora Central Europe.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR: *Kritéria kvality plánování sociálních služeb*.

MUSIL, Jiří (2011) O obnově komunit ve městech. In. *Industriální město v postindustriální společnosti* (4. díl) Závěrečná monografie. Ostrava: ACCENDO o.p.s., 2011. ISBN: 978-80-904810-1-5

SKŘIČKOVÁ, Zuzana a kol. (2007) *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. [online] <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6480/Metodika_obecna.pdf > [cit. 2012-11-26]

Statutární město Ostrava: *3. Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2011-2014*. Ostrava, 2012.

SWOT analýzy a doporučení k výstupům SWOT analýz realizovaných v pracovních skupinách a manažerském týmu procesu komunitního plánování sociálních služeb Ostrava vytvořené Mgr. Šárkou Hliseníkovskou a Mgr. Kateřinou Krčmářovou.

ÚLEHLA, Ivan. Sociálně psychologické aspekty komunitního plánování obcí. *Sociální politika*. Roč. 28, č. 12, s. 6-8 , 2002. ISSN 0049-0961

PŘÍLOHY

1 Tabulkové přílohy

Tabulka P 1: Spokojenost se dny jednání pracovních skupin

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?
Senioři	81,5
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	76,9
Občané se zrakovým postižením	92,9
Občané se sluchovým postižením	85,7
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	73,3
Občané s civilizačním onemocněním	84,1
Děti a rodina	83,0
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	88,2
Romské etnikum	84,2
Prevence kriminality a protidrogová prevence	86,4
Celkem	83,2

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 2: Spokojenost s časem jednání pracovních skupin

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?
Senioři	83,0
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	82,1
Občané se zrakovým postižením	92,9
Občané se sluchovým postižením	85,7
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	76,7
Občané s civilizačním onemocněním	86,4
Děti a rodina	82,4
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	84,2
Romské etnikum	77,6
Prevence kriminality a protidrogová prevence	86,4
Celkem	83,0

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 3: Spokojenost s frekvencí jednání pracovních skupin

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?
Senioři	79,6

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	75,0
Občané se zrakovým postižením	96,4
Občané se sluchovým postižením	75,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	83,3
Občané s civilizačním onemocněním	86,4
Děti a rodina	81,3
Občané ohroženi soc. vyloučením a sociálně vyloučení	82,4
Romské etnikum	84,2
Prevence kriminality a protidrogová prevence	84,1
Celkem	82,2

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 4: Zhodnocení zapojení dostatečného spektra zainteresovaných osob/organizací do procesu komunitního plánování

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Domníváte se, že je do procesu komunitního plánování zapojeno dostatečné spektrum zainteresovaných osob/organizací?
Senioři	74,1
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	61,5
Občané se zrakovým postižením	75,0
Občané se sluchovým postižením	75,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	80,0
Občané s civilizačním onemocněním	68,2
Děti a rodina	59,8
Občané ohroženi soc. vyloučením a sociálně vyloučení	51,3
Romské etnikum	69,7
Prevence kriminality a protidrogová prevence	73,9
Celkem	67,9

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že je do procesu komunitního plánování zapojeno dostatečné spektrum zainteresovaných osob/organizací?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 5: Způsob předávání informací

	Četnost	%
E-mailem od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny	114	67,5
Zveřejněním na internetových stránkách komunitního plánování	3	1,8
Na jednání pracovní skupiny	48	28,4
Jiné	4	2,4

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Jaká forma předávání informací Vám vyhovuje?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 6: Zhodnocení materiálů o KP poskytovaných na internetových stránkách

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále		
	Lehce dostupné	Přehledné	Srozumitelné
Senioři	82,0	77,1	78,1
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	80,4	76,8	78,6
Občané se zrakovým postižením	89,3	82,1	82,1
Občané se sluchovým postižením	79,2	80,0	70,0
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	73,2	76,8	76,8
Občané s civilizačním onemocněním	68,8	65,6	70,0
Děti a rodina	70,5	68,0	66,3
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	65,8	75,0	68,1
Romské etnikum	75,0	75,0	79,4
Prevence kriminality a protidrogová prevence	75,0	71,4	77,4
Celkem	75,0	74,0	74,4

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Jsou podle Vás materiály o komunitním plánování na internetových stránkách lehce dostupné, přehledné, srozumitelné?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 7: Využití další možnosti získávání teoretických informací o KP

Pracovní skupina	Průměrný postoj na škále
	Využil/a byste další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování?
Senioři	63,9
Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi	64,3
Občané se zrakovým postižením	92,9
Občané se sluchovým postižením	78,6
Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením	61,7
Občané s civilizačním onemocněním	59,1
Děti a rodina	62,5
Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení	60,5
Romské etnikum	75,0
Prevence kriminality a protidrogová prevence	52,2
Celkem	64,3

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Využil/a byste další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Tabulka P 8: Preferovaná forma dalšího získávání teoretických informací o KP

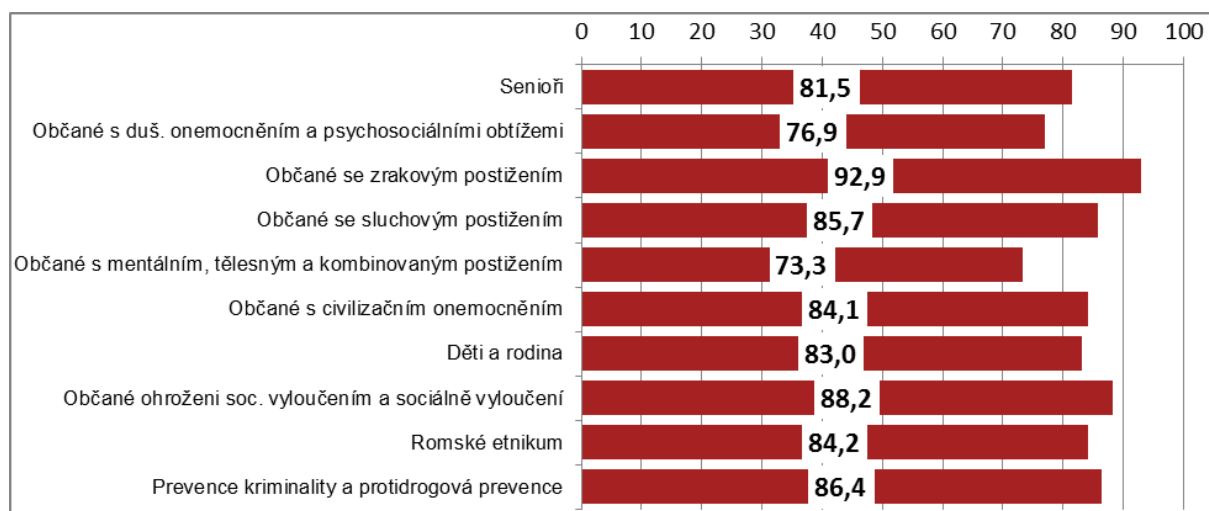
	Četnost	%
Přes internet	42	35,0
V rámci jednání pracovních skupin	28	23,3
V rámci semináře	32	26,7
Tištěným materiálem	13	10,8
Jinak	5	4,2

Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Využil/a byste další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování? Pokud ano (odpověď 4,5), jakou formou?

2 Grafické přílohy

Graf P 1: Spokojenost se dny jednání pracovních skupin

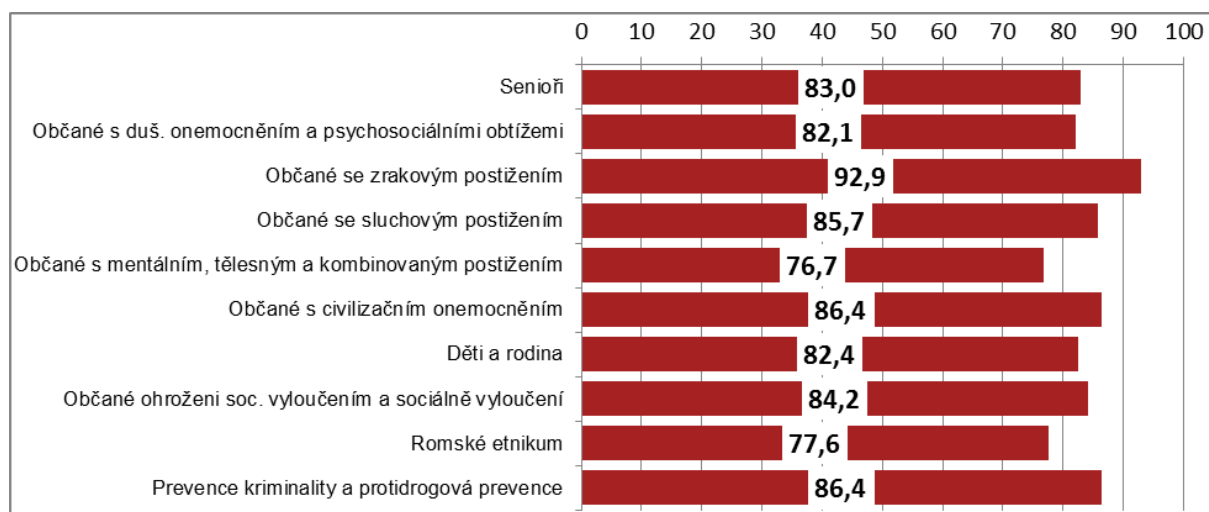


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 2: Spokojenost s časem jednání pracovních skupin

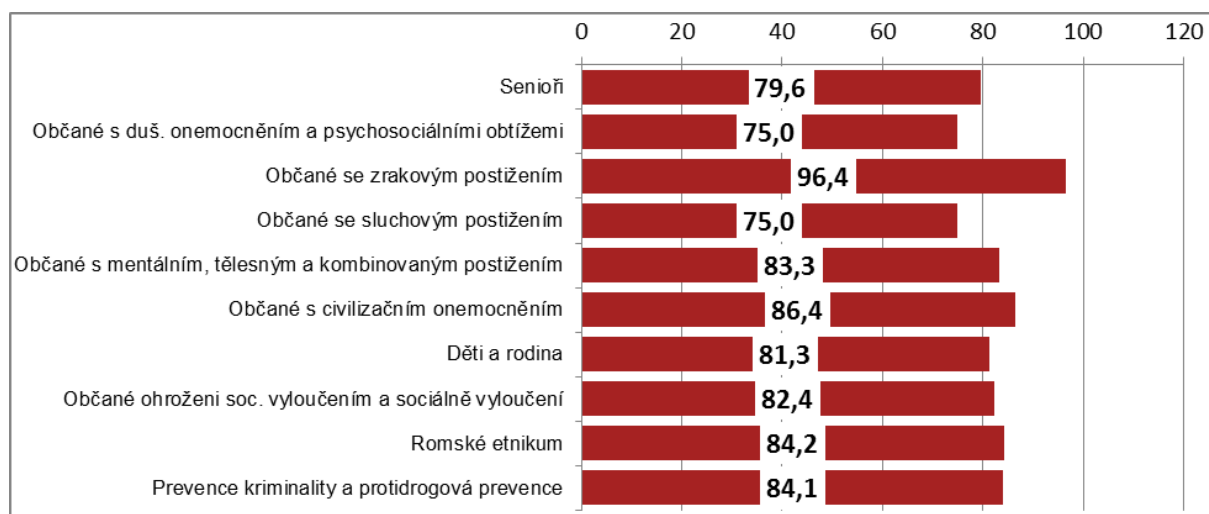


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 3: Spokojenost s frekvencí jednání pracovních skupin

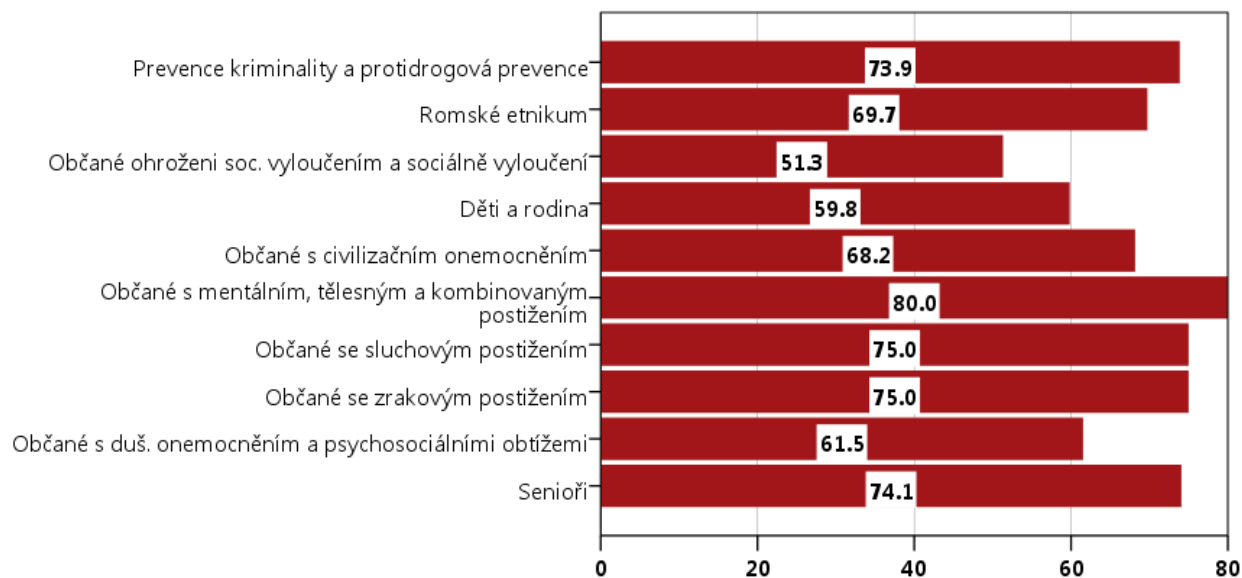


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 4: Zhodnocení zapojení dostatečného spektra zainteresovaných osob/organizací do procesu komunitního plánování



Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že je do procesu komunitního plánování zapojeno dostatečné spektrum zainteresovaných osob/organizací?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 5: Komunitní plánování jako nástroj k řešení sociálních problémů

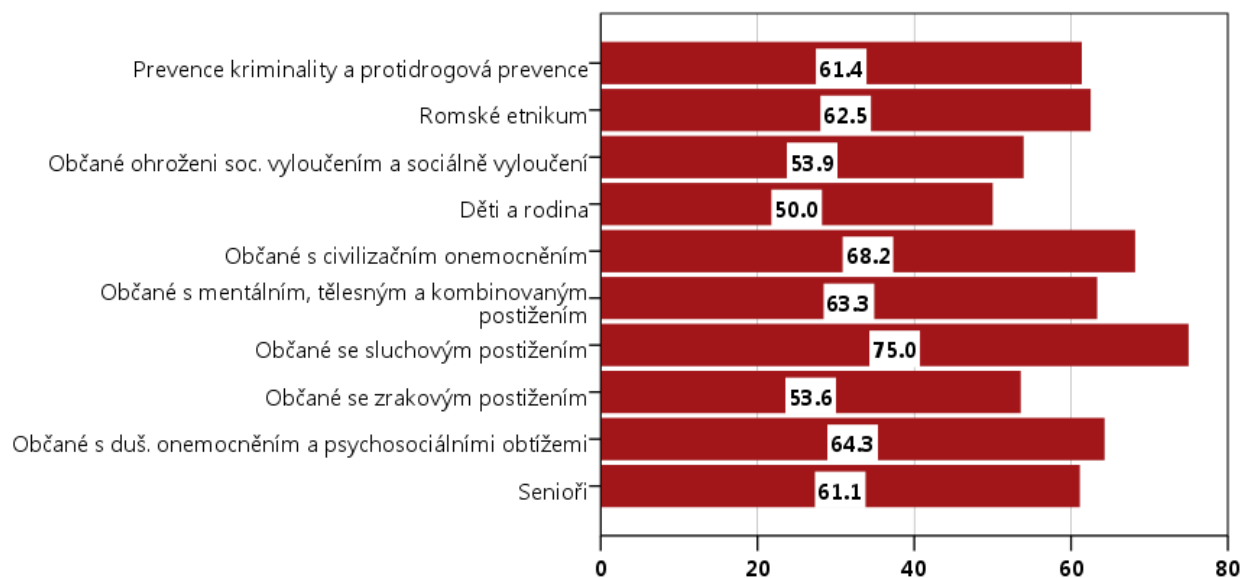


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že komunitní plánování napomáhá v současné době řešit sociální problémy?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 6: Dostatečnost reakce komunitního plánování na potřeby občanů/uživatelů

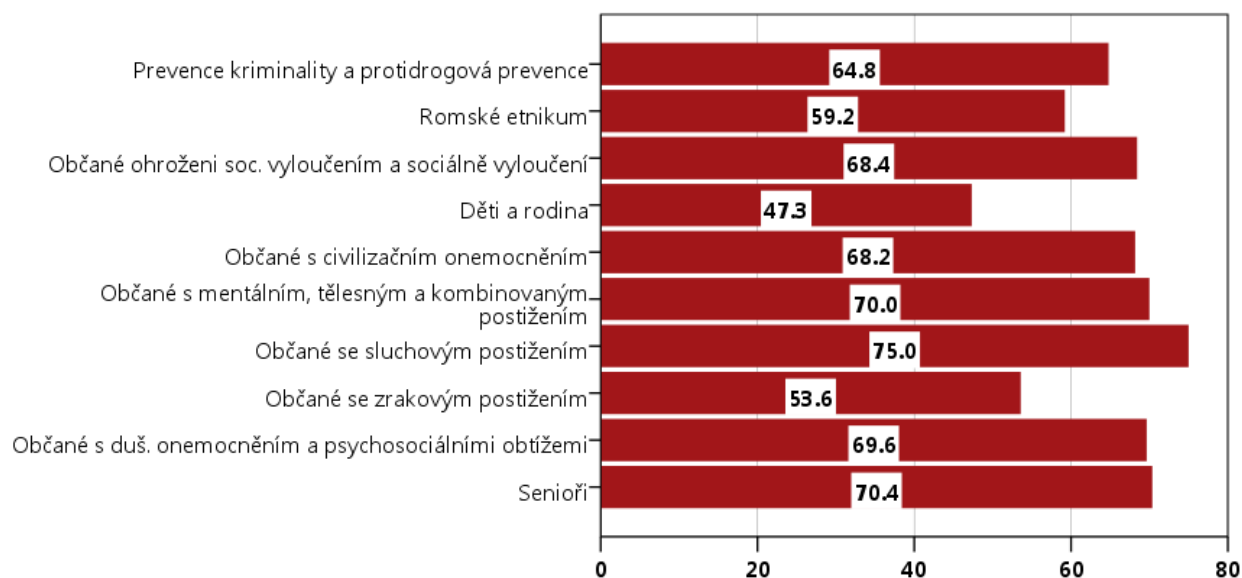


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že komunitní plánování dostatečně reaguje na potřeby občanů/uživatelů?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 7: Dostatečnost podpory ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě

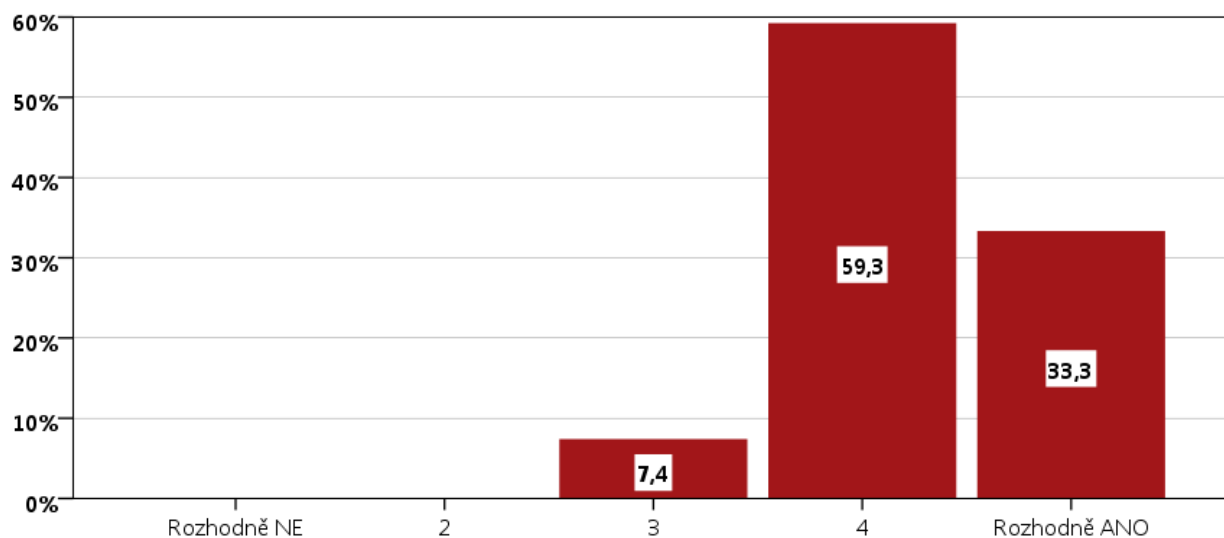


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Domníváte se, že podpora ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě je dostačující?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 8: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Senioři

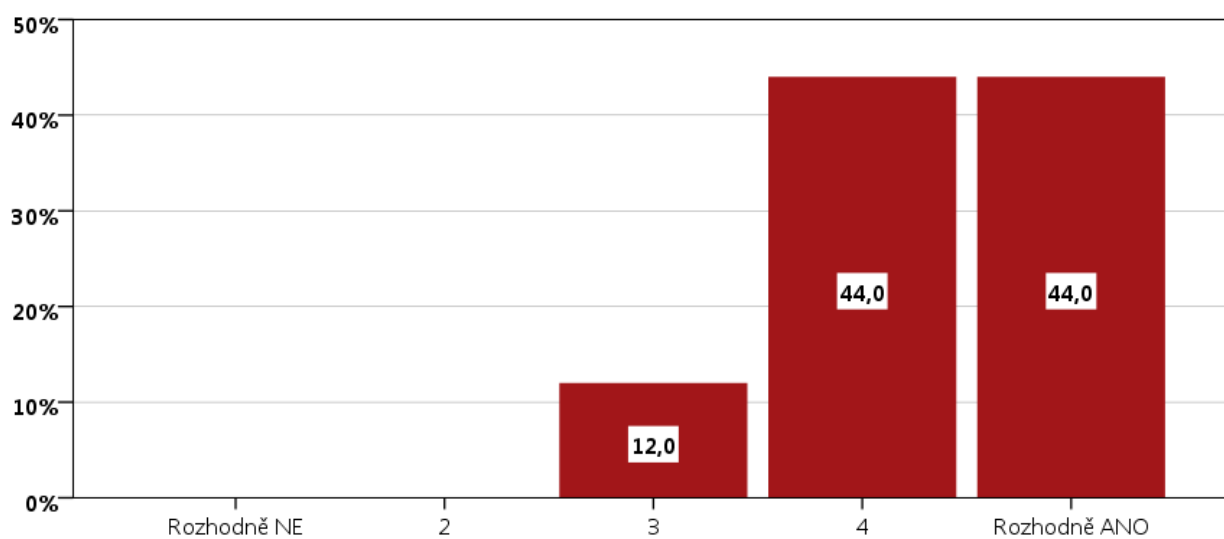


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 9: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Senioři

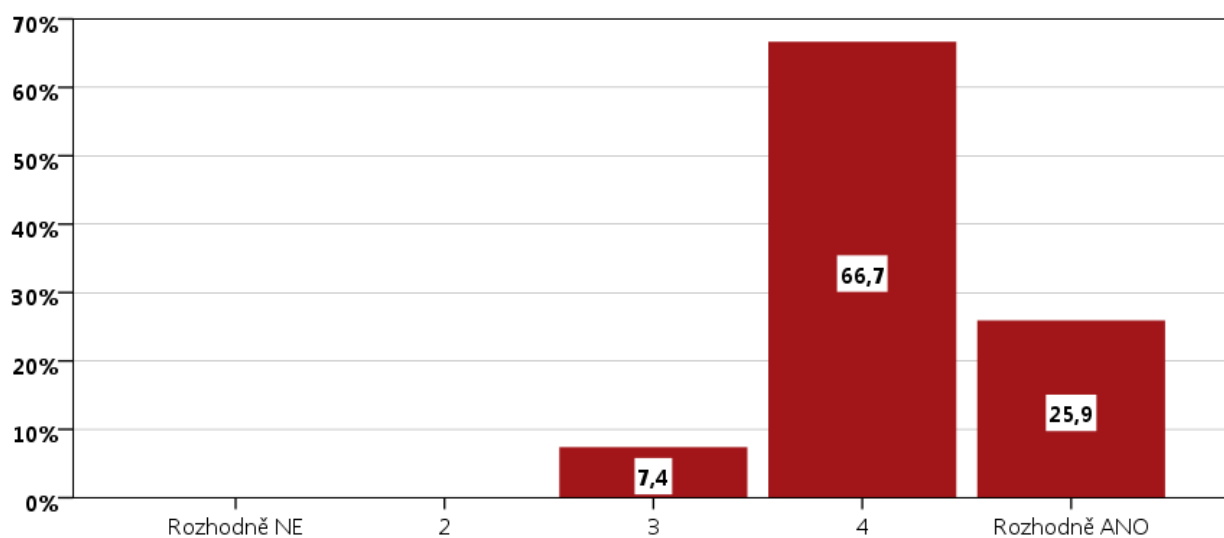


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 10: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Senioři

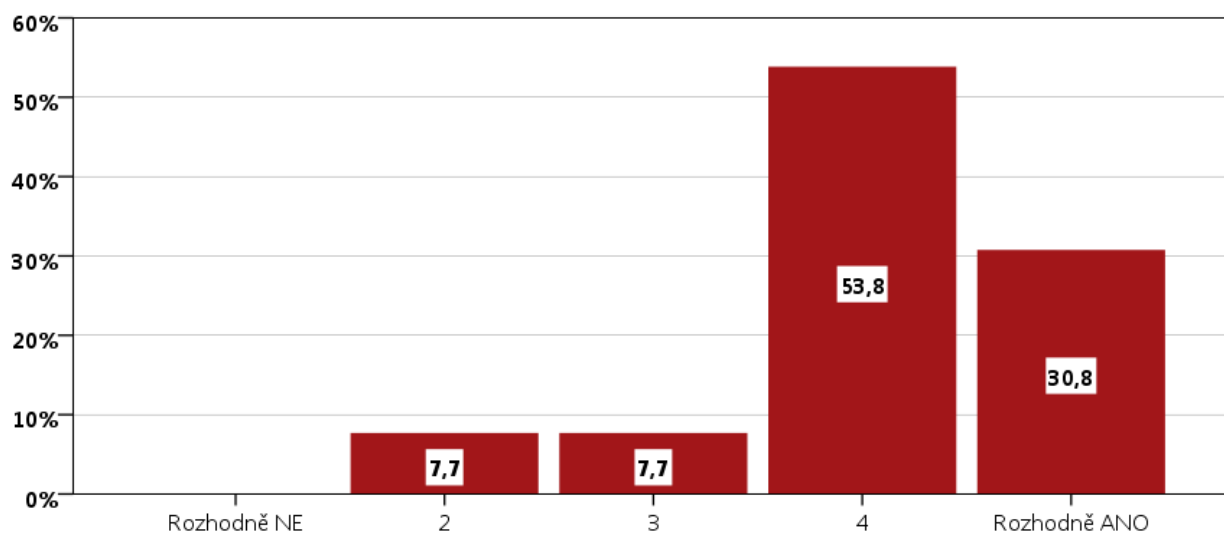


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 11: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi

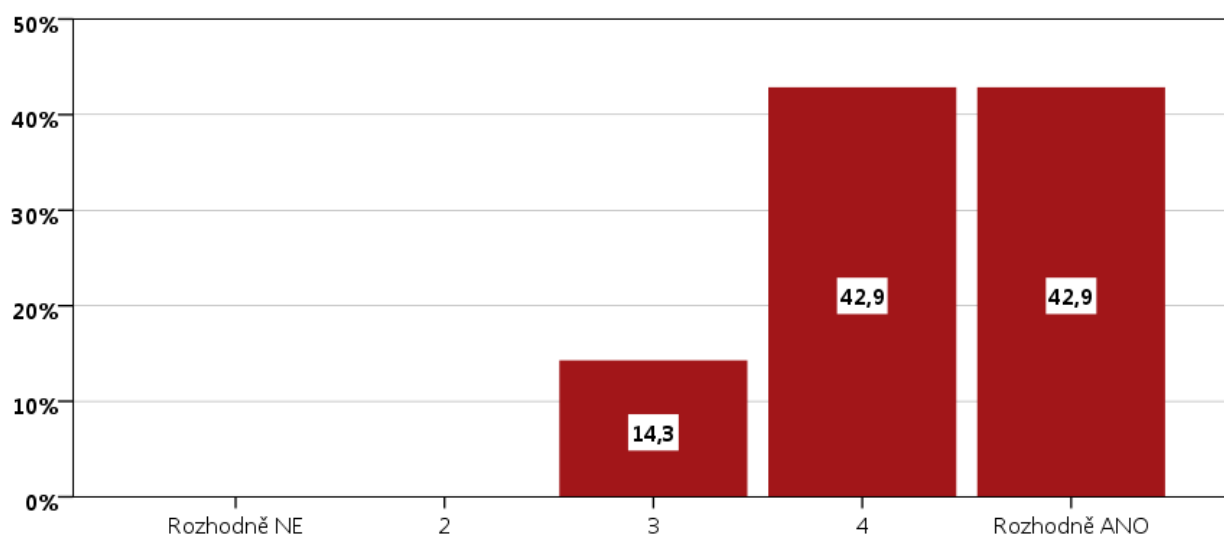


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 12: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi

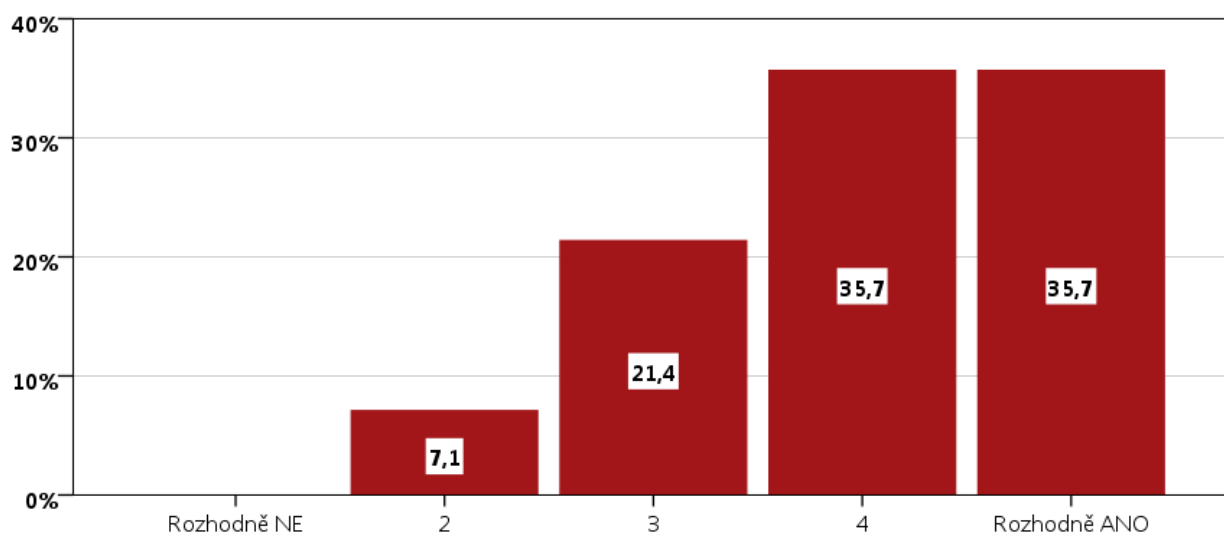


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 13: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi

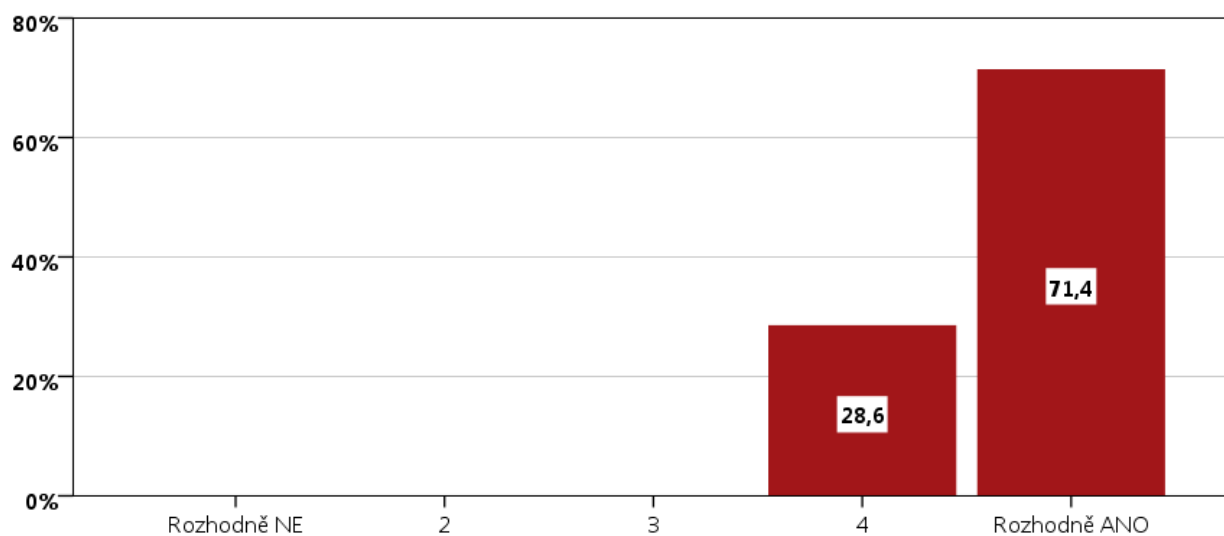


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 14: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Občané se zrakovým postižením

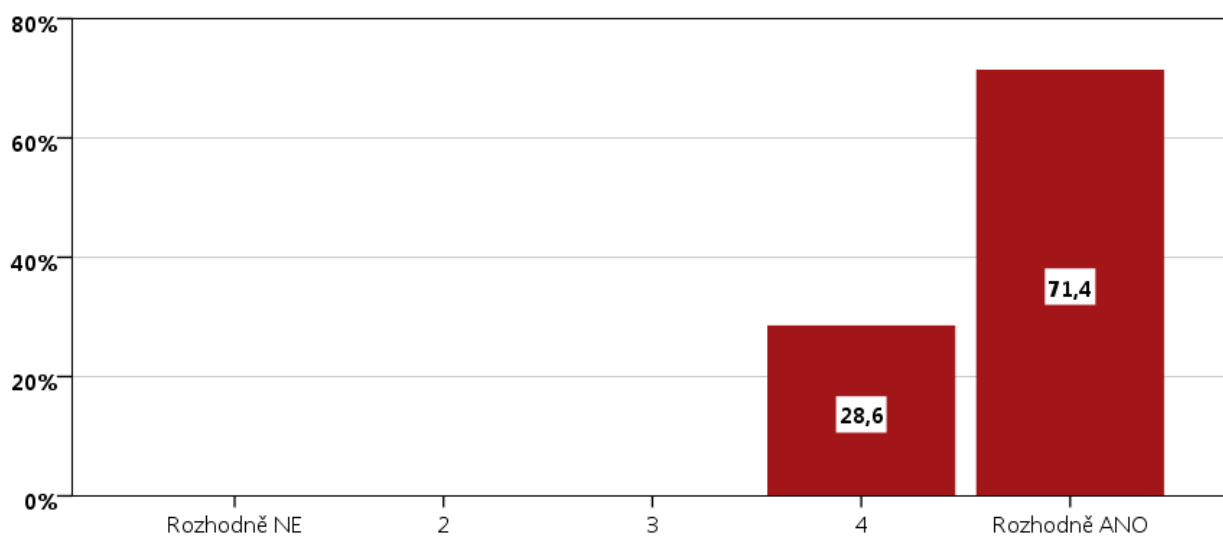


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 15: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Občané se zrakovým postižením

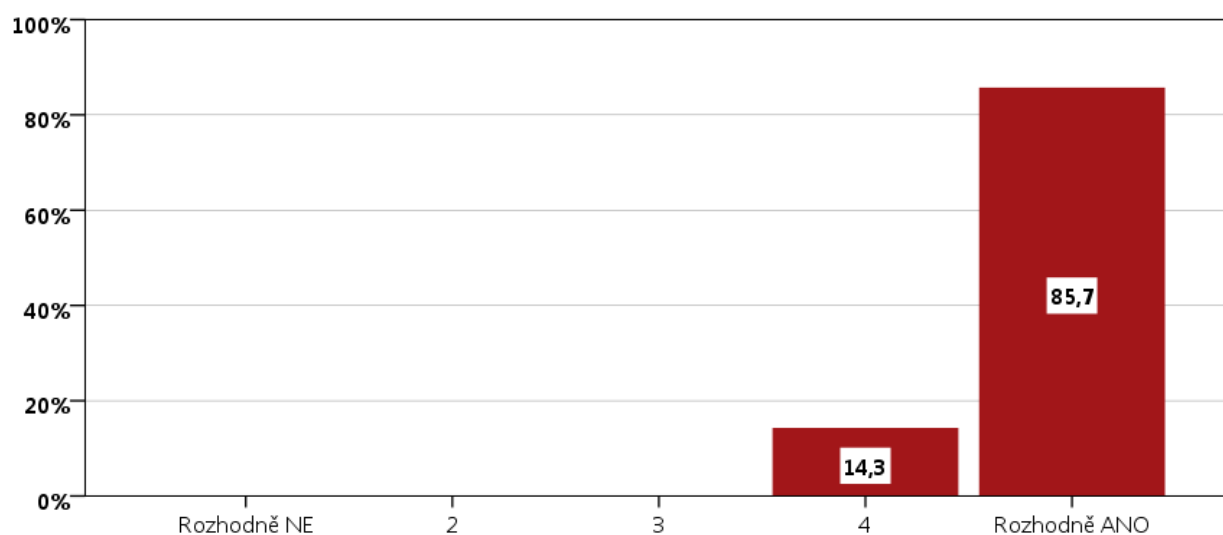


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 16: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Občané se zrakovým postižením

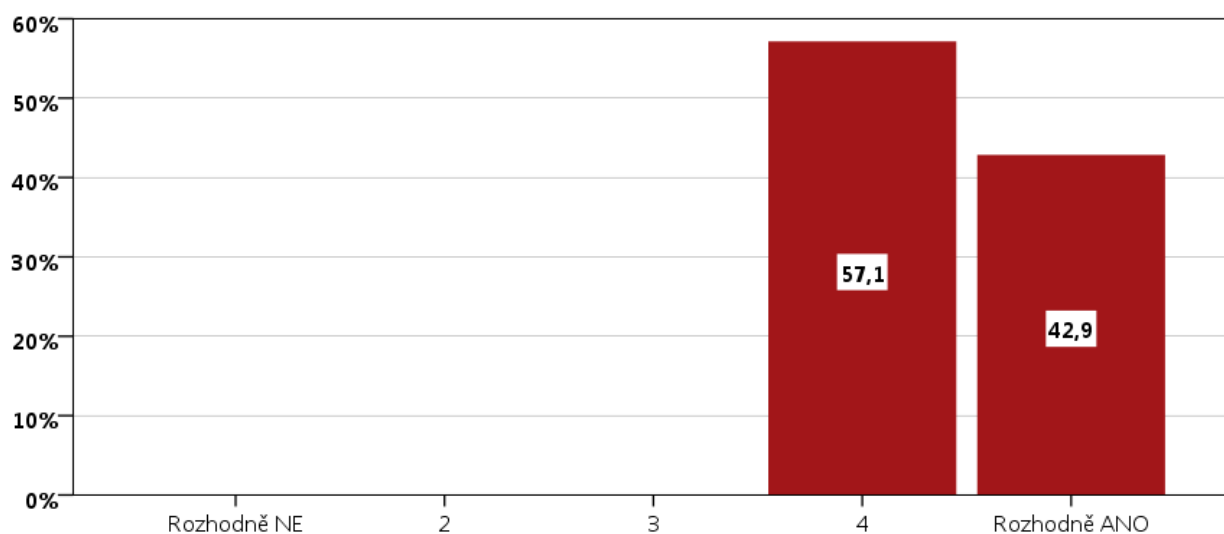


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 17: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením

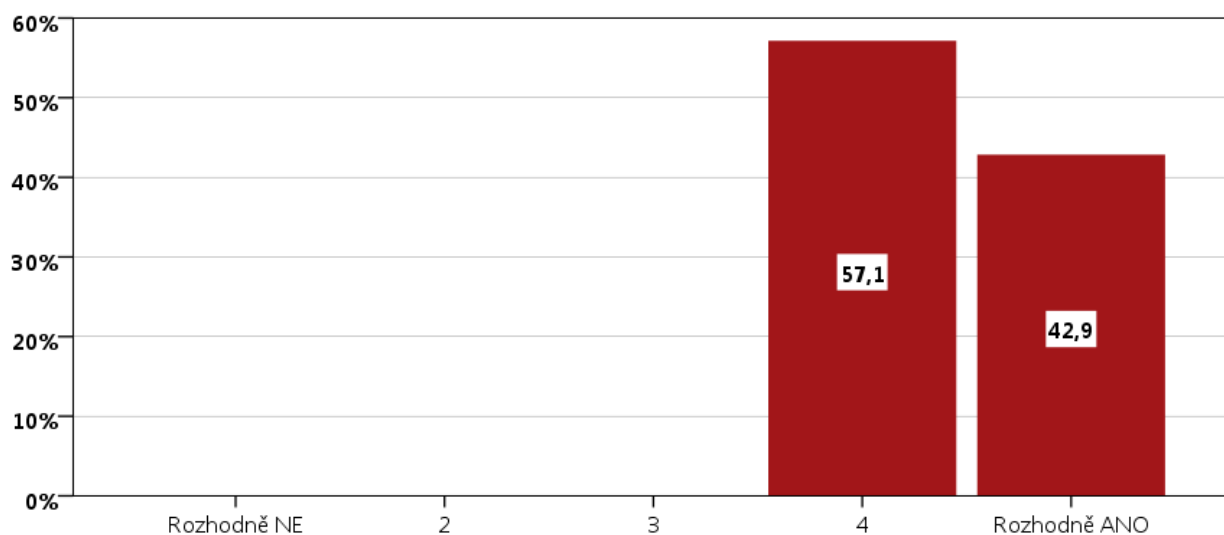


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 18: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením

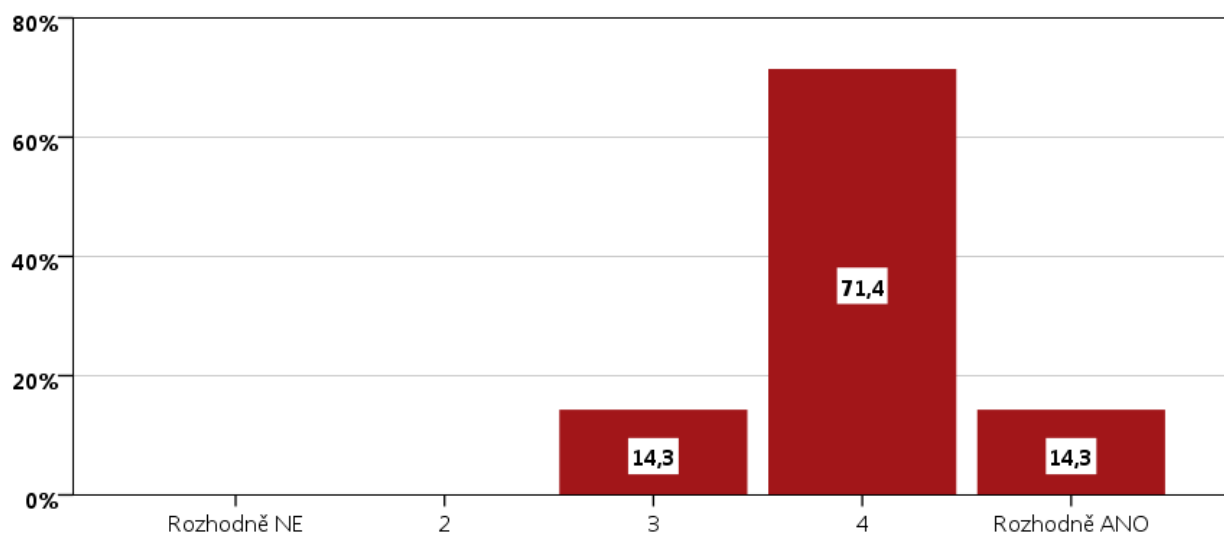


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 19: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Občané se sluchovým postižením

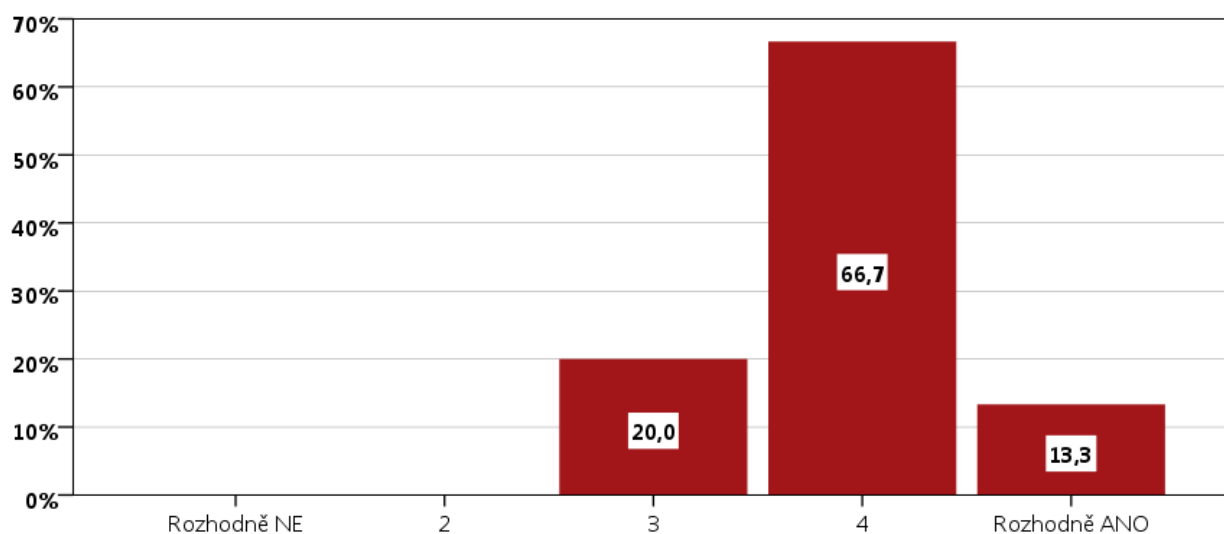


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 20: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

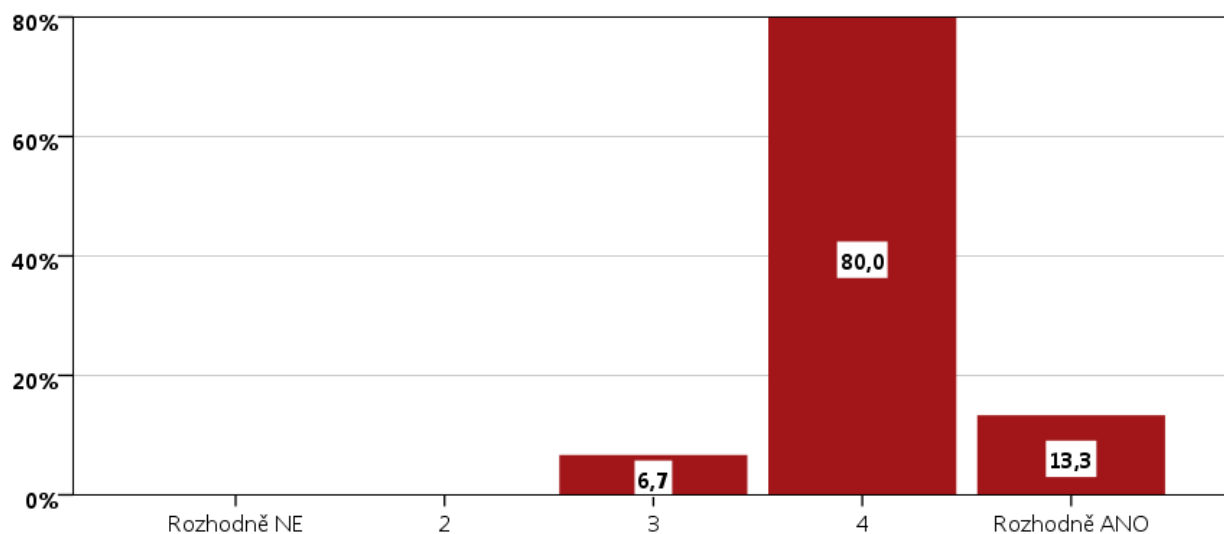


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 21: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

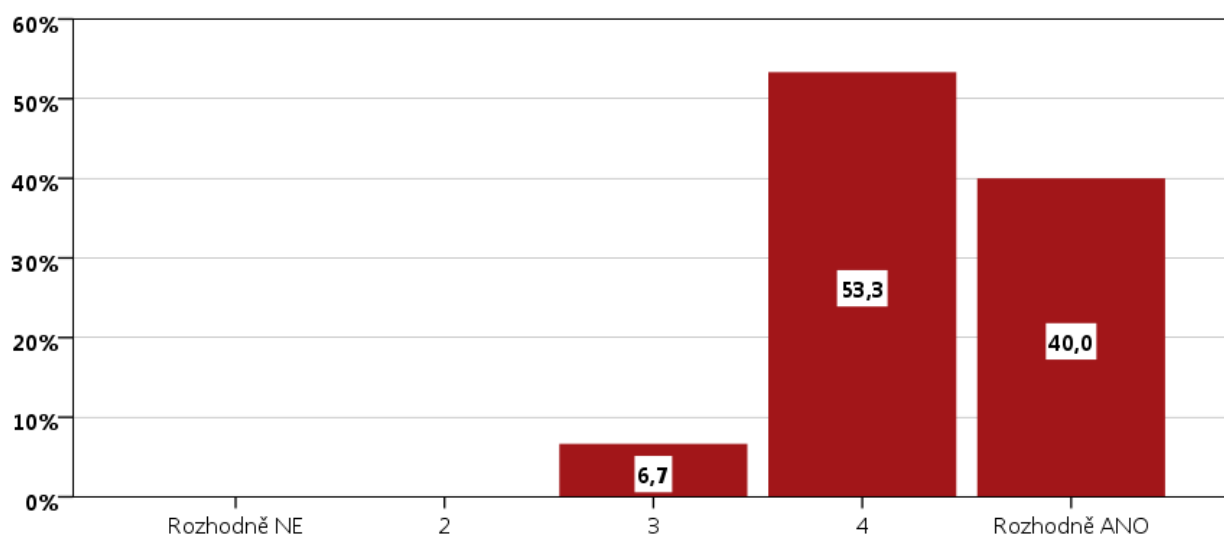


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 22: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

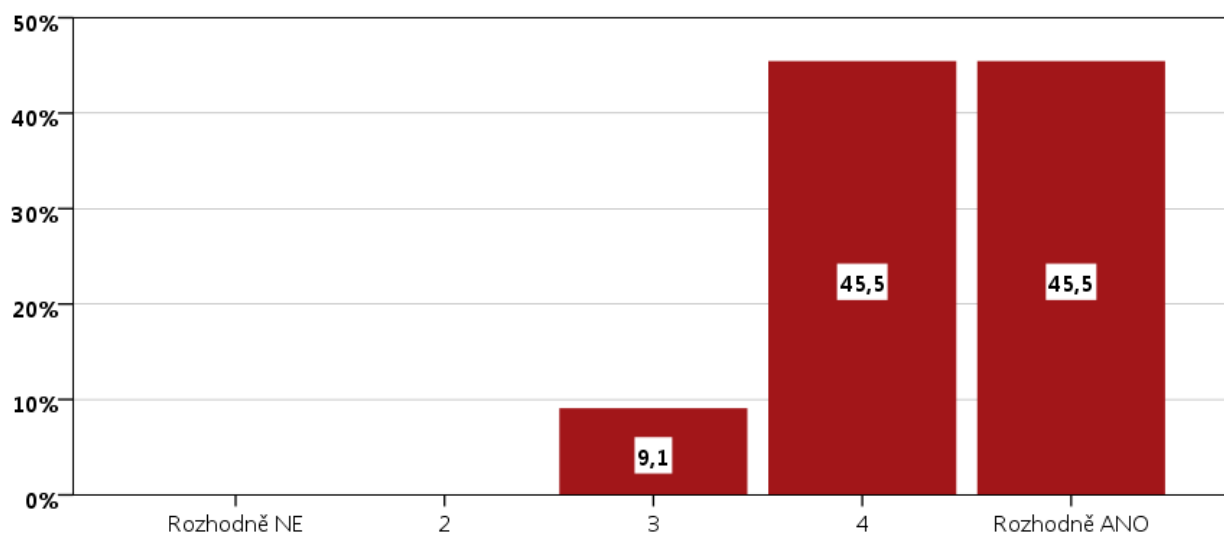


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 23: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním

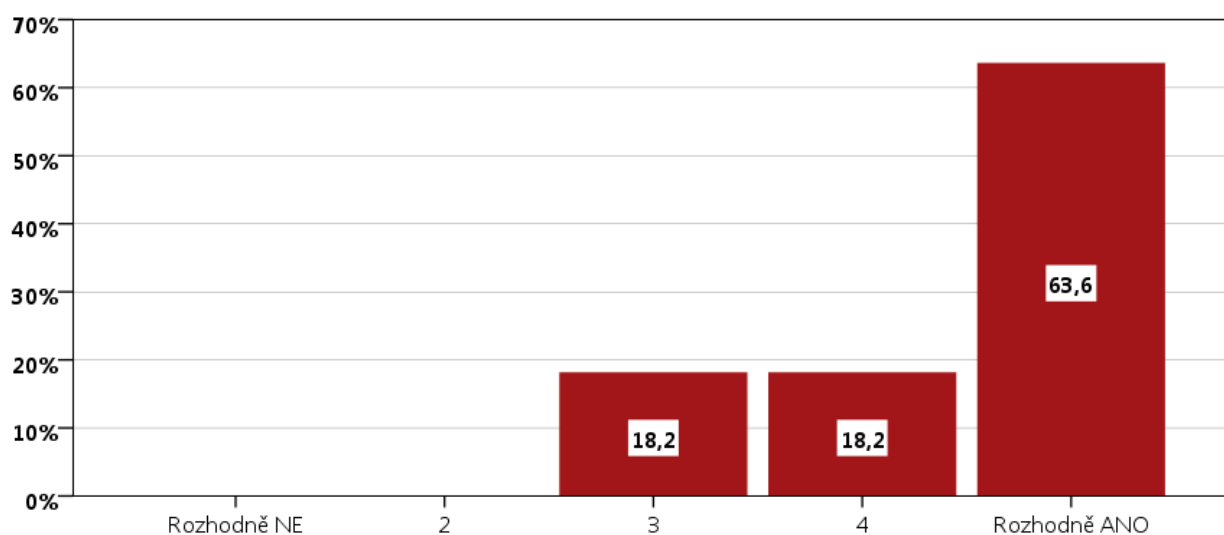


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 24: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním

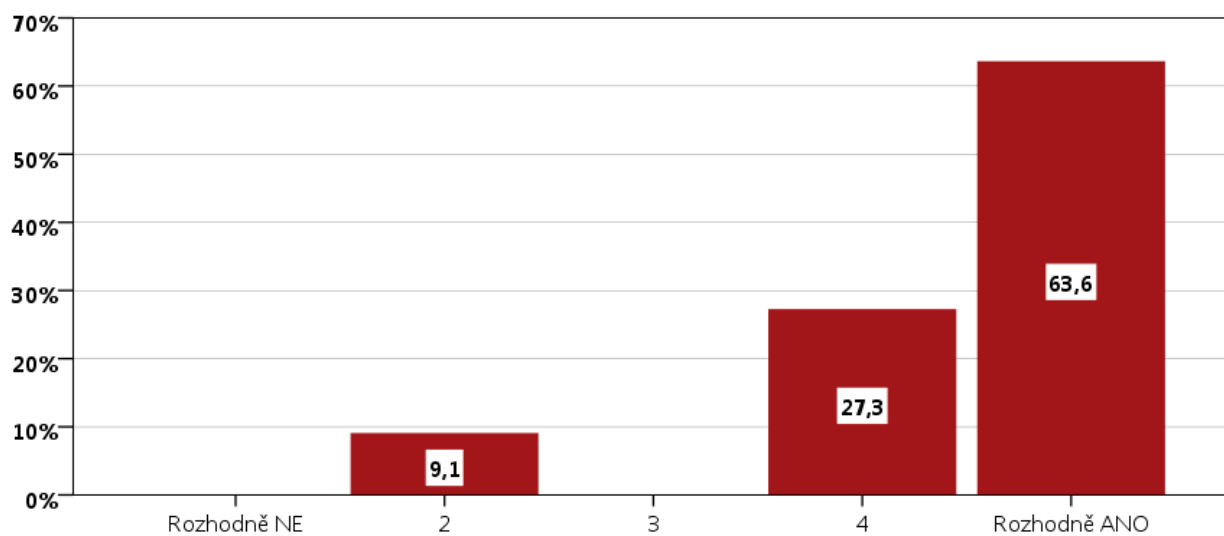


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 25: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Občané s civilizačním onemocněním

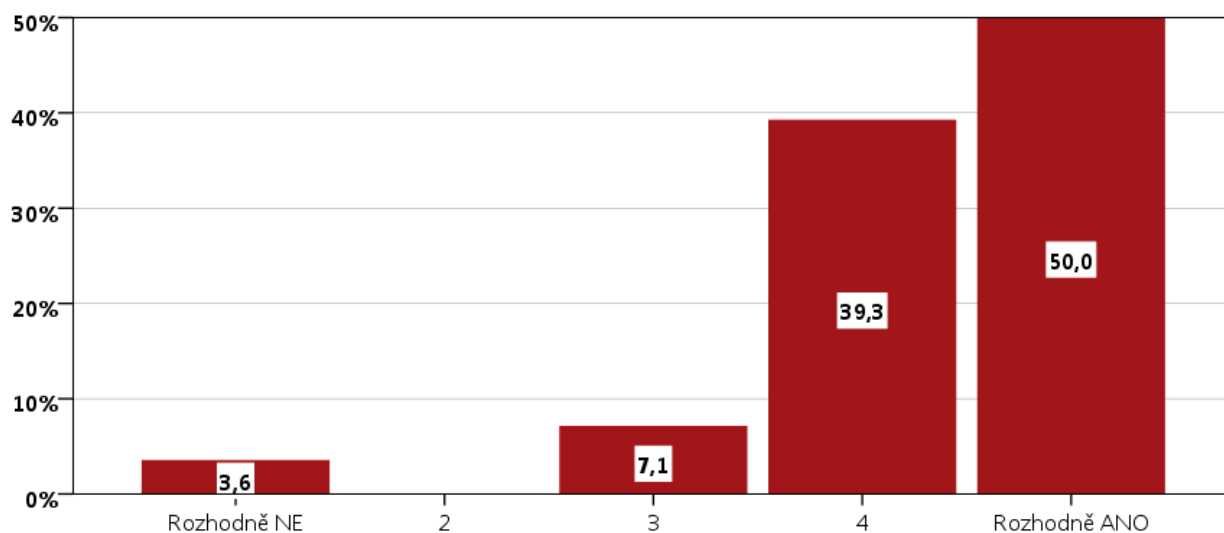


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 26: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Děti a rodina

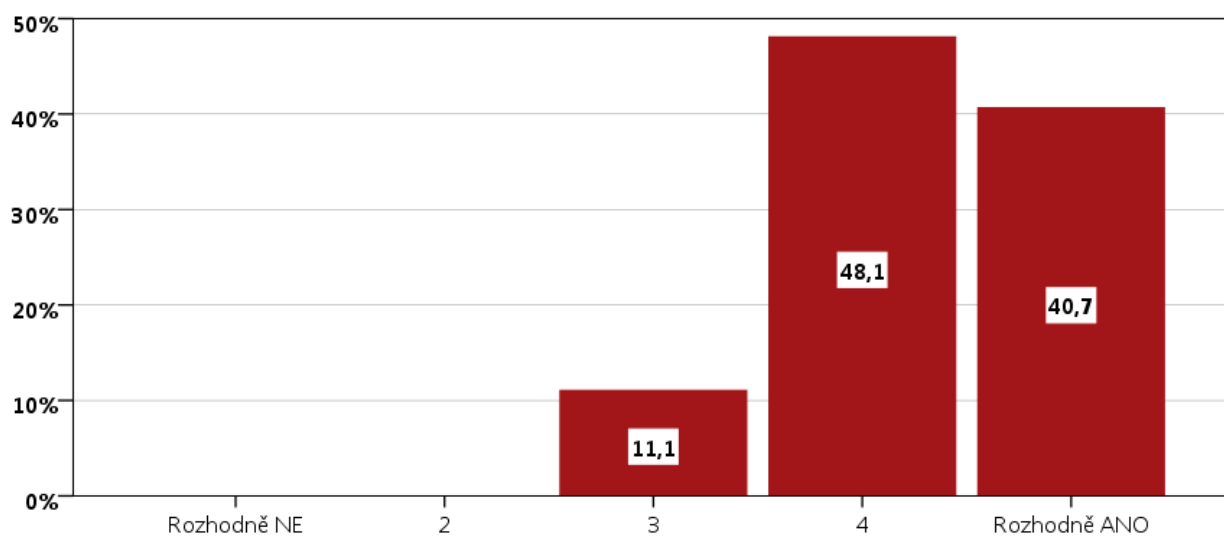


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 27: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Děti a rodina

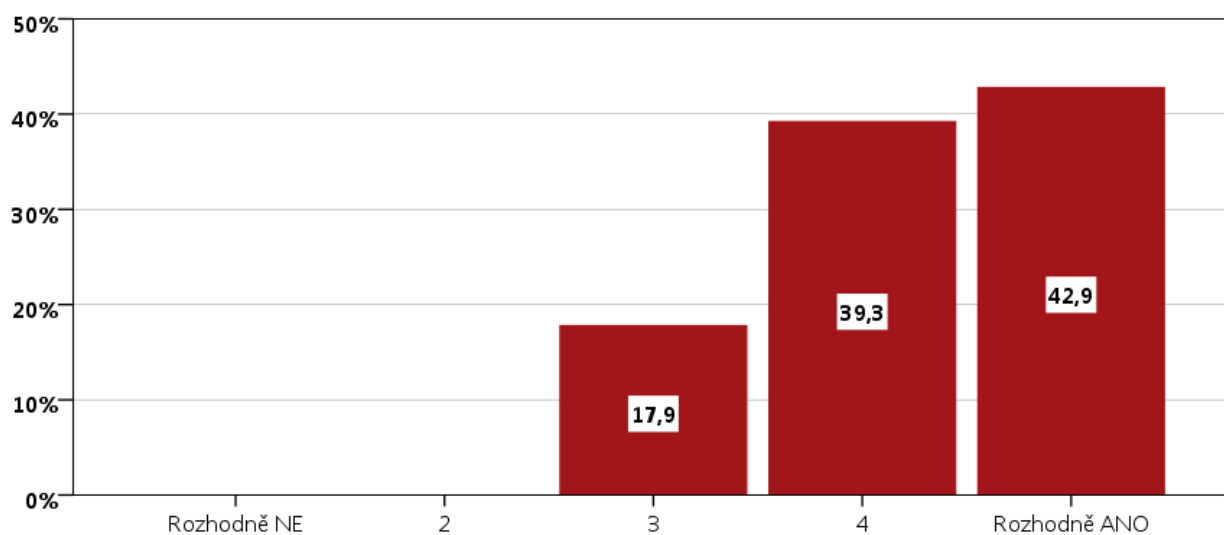


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 28: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Děti a rodina

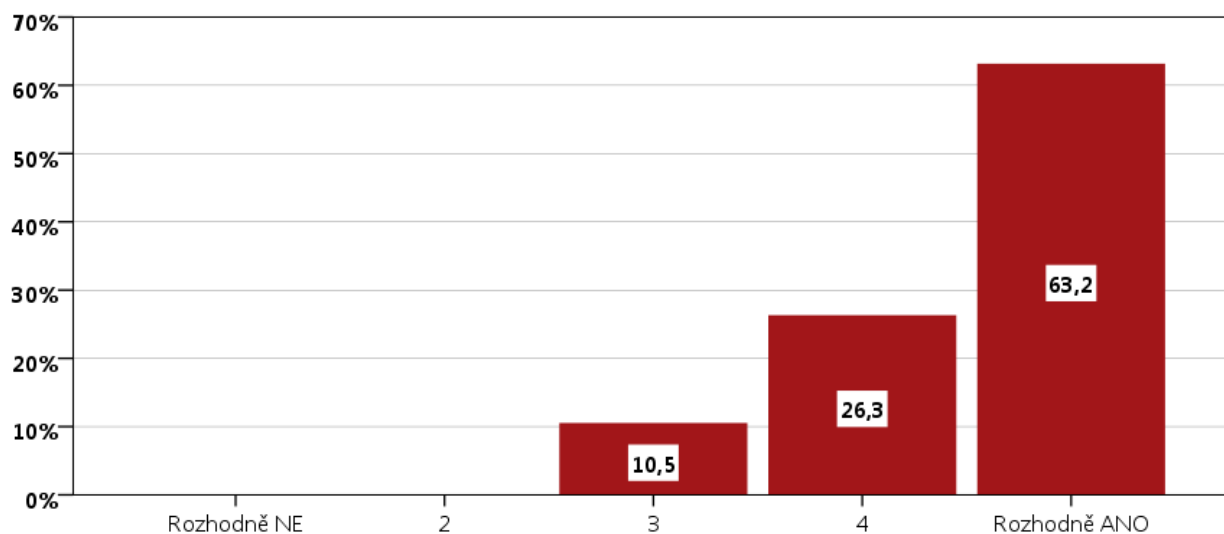


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 29: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení

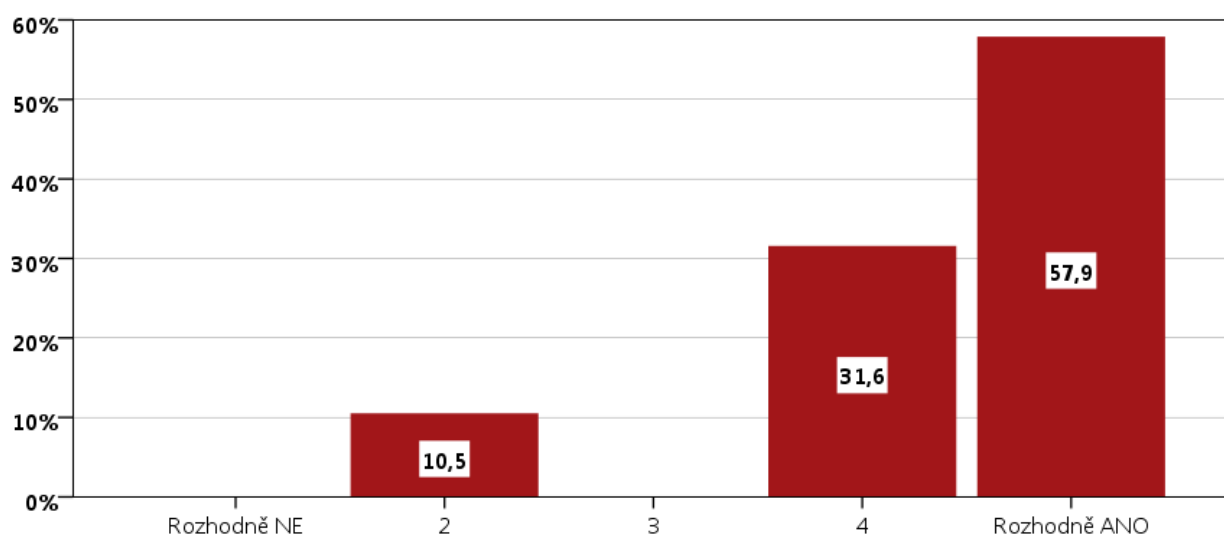


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 30: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení

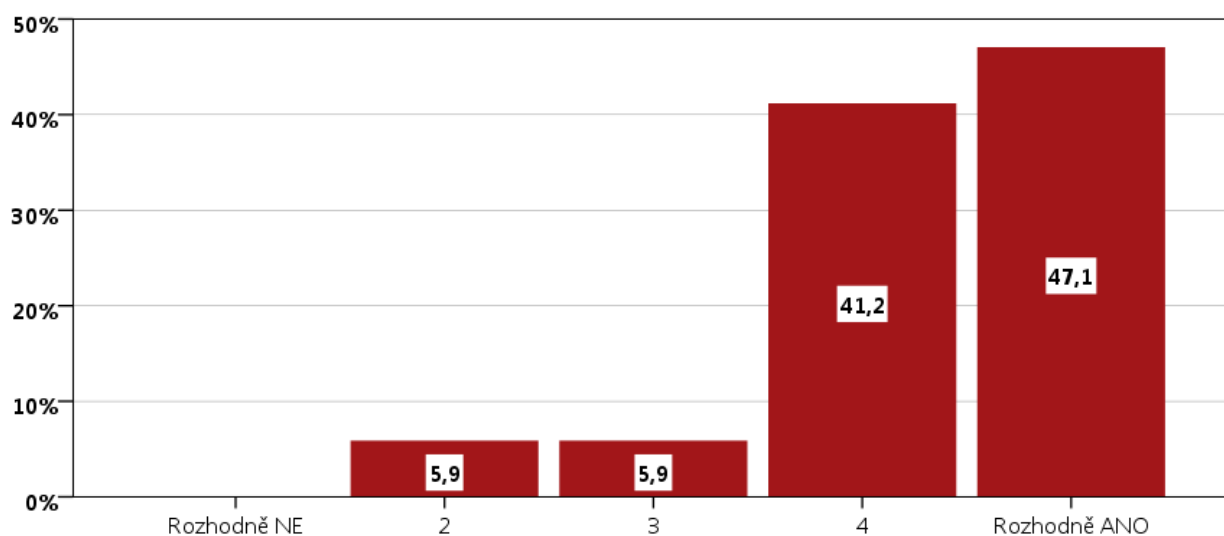


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 31: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení

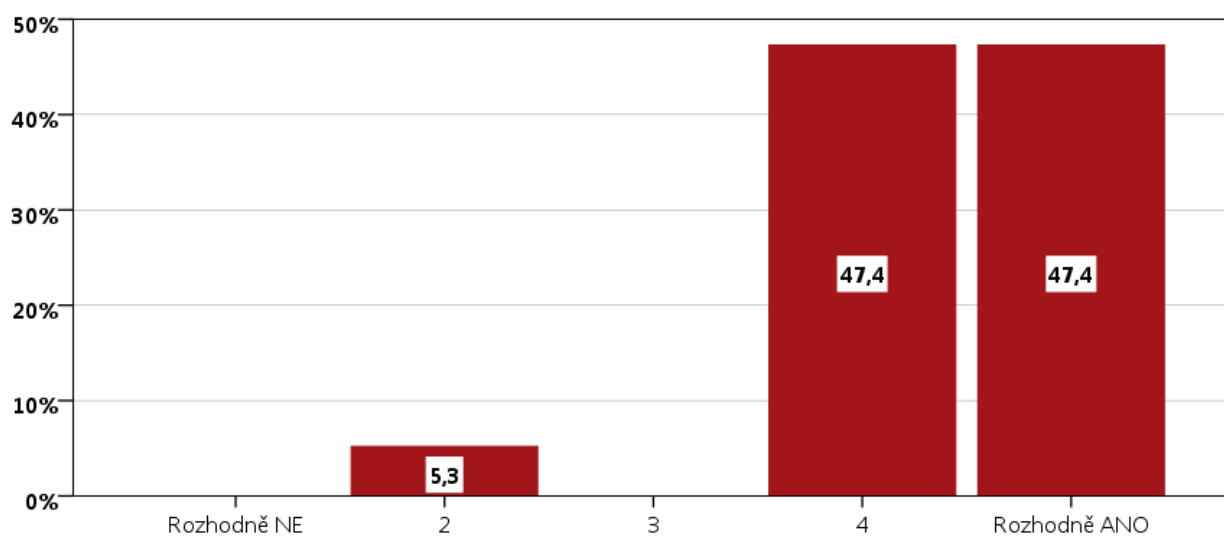


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 32: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Romské etnikum

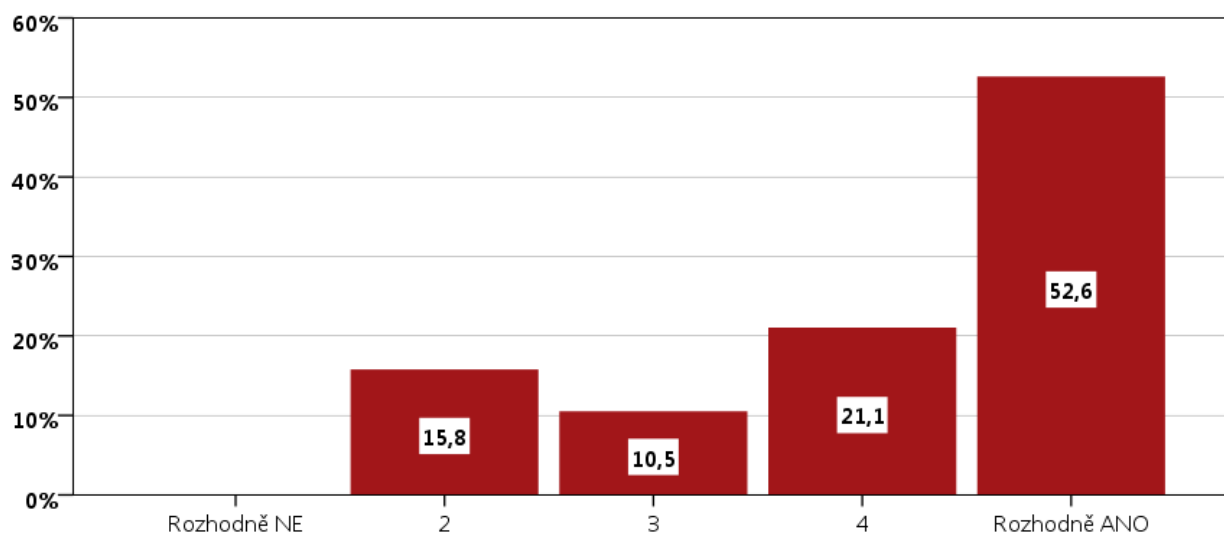


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 33: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Romské etnikum

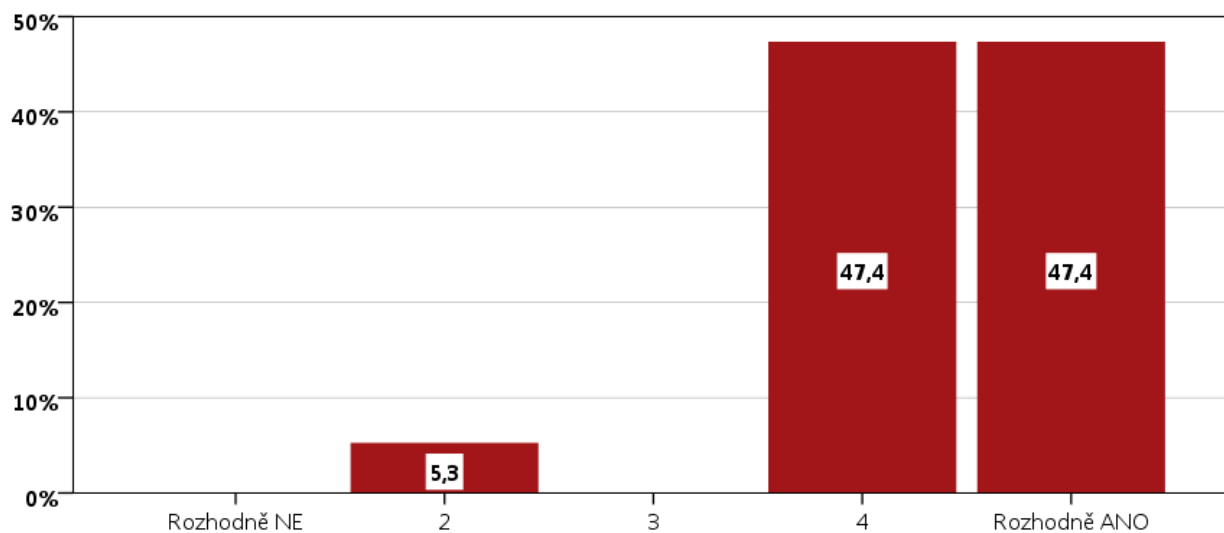


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 34: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Romské etnikum

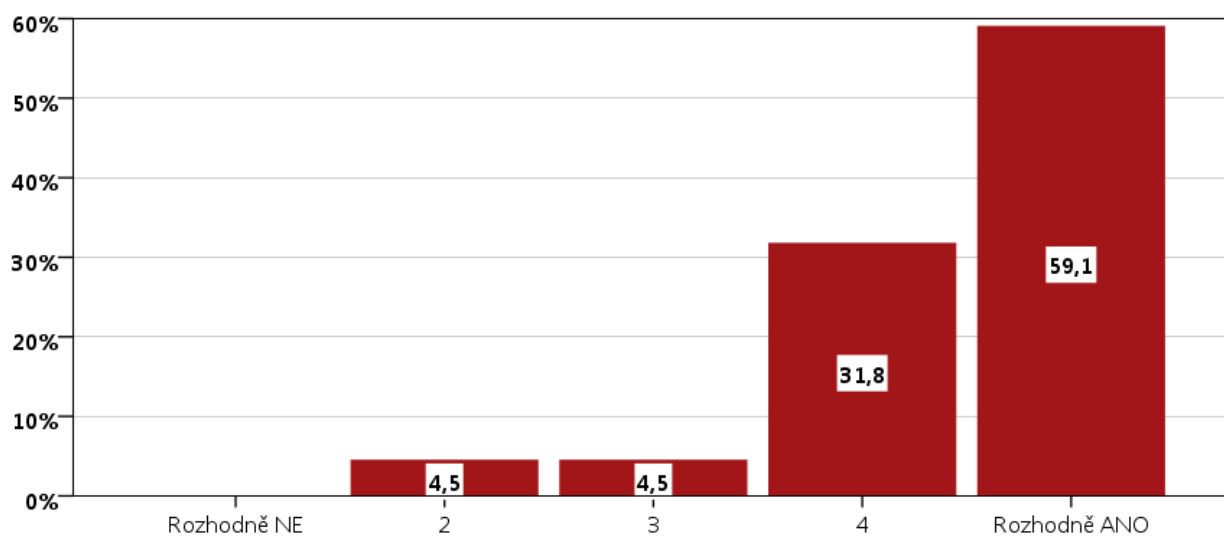


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 35: Spokojenost se dny jednání pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence

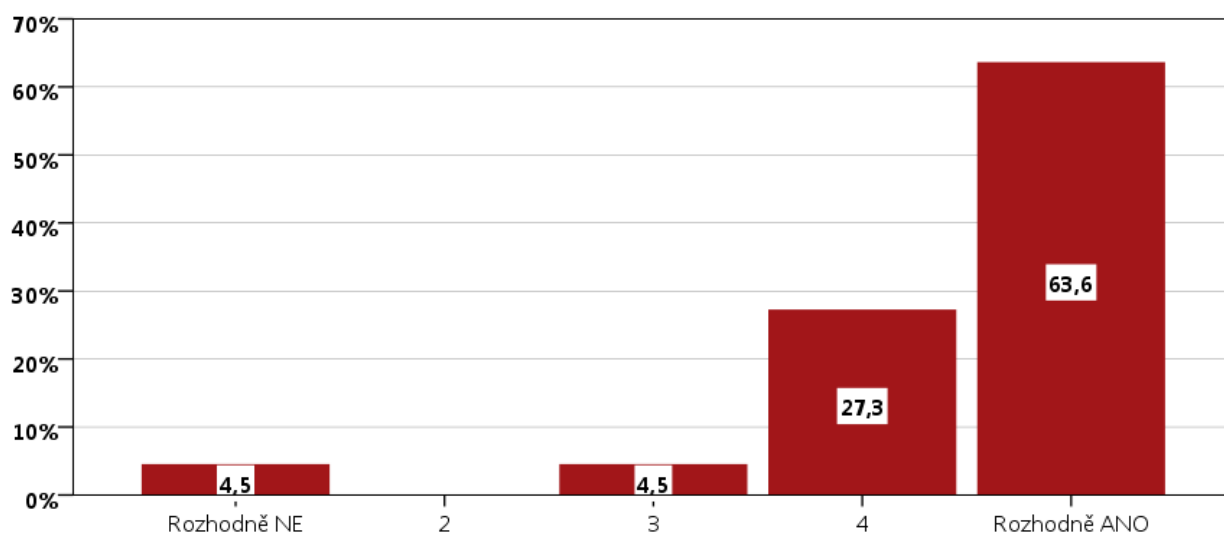


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 36: Spokojenost s časem jednání pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence

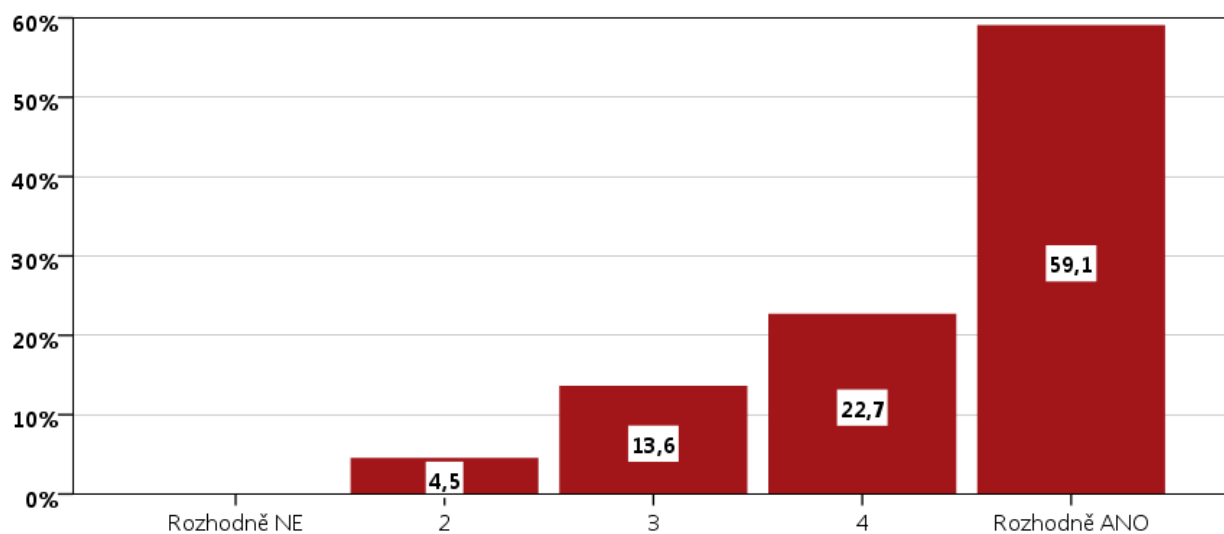


Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

*Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano

Graf P 37: Spokojenost s frekvencí jednání pracovní skupiny Prevence kriminality a protidrogová prevence



Zdroj dat: Vlastní průzkum v rámci projektu Analýza potřeb a procesu komunitního plánování soc. služeb ve městě Ostrava, 2013

Otázka: Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

**Použitá škála: 0=rozhodně ne; 100=rozhodně ano*

DOPORUČENÍ K VÝSTUPŮM SWOT ANALÝZ REALIZOVANÝCH V PRACOVNÍCH SKUPINÁCH A MANAŽERSKÉM TÝMU PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA

Zpracovaly: Mgr. Kateřina Krčmářová, Mgr. Šárka Hlisnikovská

V období 1. 3. – 28. 5. 2013 bylo provedeno celkem 11 SWOT analýz ve všech pracovních skupinách (PS) a manažerském týmu (MT) komunitního plánování sociálních služeb města (KPSS) Ostrava. SWOT analýzy byly zaměřeny na **proces plánování**.

Na každou SWOT analýzu byl vymezen čas 120 minut. Počet účastníků se odvíjel od počtu členů PS (rozpětí 5 – 19 osob).

Ze zpracovaných SWOT analýz byla vybrána témata, která považujeme za stěžejní (zejména s ohledem na četnost, se kterou se v analýzách objevovala). K uvedeným jevům připojujeme také doporučení k možnému řešení dané situace.

1. Existence procesu komunitního plánování sociálních služeb

PS hodnotí pozitivně samotnou existenci procesu komunitního plánování sociálních služeb (KPSS). Účastníci vnímají proces KPSS jako platformu pro sdílení informací jak mezi poskytovateli samotnými, tak i směrem k zadavateli. Je oceňováno, že město Ostrava uvolňuje finanční prostředky jak na proces KPSS, tak na provoz sociálních služeb. Proces KPSS Ostravy byl v některých PS hodnocen jako kvalitní, oceňován je vysoký kredit v kontextu plánování sociálních služeb v ČR.

Otázky k řešení:

Vytrácení vize KPSS

Členové MT vyjádřili názor, že proces KPSS stagnuje a že se v kontextu plánování vytrácí vize rozvoje sociálních služeb. Další z PS upozornila na skutečnost, že jsou dle jejího názoru popřeny některé základní principy KPSS (v PS nejsou zapojeni uživatelé, v rozhodování hraje roli politická lobby a v procesu absentuje princip partnerství). V několika PS zaznělo, že členové neměli možnost zapojit se ve fázi plánování projektu na KPSS do tvorby jeho obsahu.

Doporučení:

- Využít výstupů aktivit aktuálně realizovaného projektu k „ozdravení“ procesu KPSS (inspirovat se náměty vzešlými z analýzy procesu KPSS, nově se „nadechnout“ a provést dílčí změny)
- Klást důraz na princip partnerství zejména ve smyslu zapojování PS do procesu rozhodování; zdůrazňovat a respektovat roli PS v procesu KPSS – vše podstatné se tvoří na úrovni PS (např. i v případě projektových aktivit v oblasti financování procesu KPSS)

Absence zapojení městských obvodů do procesu KPSS

Ve dvou PS bylo zmíněno, že situaci plánování znesnadňuje fakt, že do procesu KPSS nejsou zapojeny městské obvody, resp. v některých PS jsou zapojeny pouze formálně – jednání PS se účastní zástupci městských obvodů, kteří nemají dostatečné kompetence k rozhodování.

Doporučení:

- S městskými obvody zahájit dialog na úrovni politické reprezentace (politik jedná s politikem). V procesu KPSS je třeba mít jasně definovanou roli a úroveň spolupráce

zapojených partnerů (od pouhé účasti z důvodu sdílení a přenosu informací až po podílení se na financování procesu KPSS a služeb působících na území daného obvodu).

- Pokud by se městské obvody rozhodly do procesu KPSS zapojit, je účelné pro efektivitu spolupráce její úroveň a konkrétní formu ošetřit smluvně.

2. Činnost pracovních skupin

Existence PS v organizační struktuře procesu KPSS byla hodnocena vesměs pozitivně. Účastníci ocenili otevřenost komunikace, PS jsou vnímány jako bezpečné prostředí pro efektivní spolupráci. V některých pracovních skupinách zaznělo, že spolupráce v rámci PS podporuje síťování služeb. Pozitivně je hodnocena možnost výměny zkušeností a vzájemné podpory. Oceňována byla i osoba manažera či kontaktní osoby a dobrá komunikace a spolupráce s pracovníky Oddělení koncepce a rozvoje MMO („vstřícnost, podpora, kopou za nás“). Dvě PS uvítaly samotný fakt, že se město rozhodlo je ustavit, čímž členové získali legitimní prostor pro zapojení se do procesu KPSS (Romové a občané s civilizačními chorobami). PS Senioři, Občané se sluchovým postižením, Romové a MT zdůraznili, že jejich názor je v procesu KPSS akceptován a že se daří prosazovat navrhované změny.

Otázky k řešení:

Absence zpětné vazby

Řada PS se vyjadřovala v tom smyslu, že se s jejich návrhy nepracuje, resp. chybí informace o tom, jak se s předloženým návrhem naložilo. Jedna PS vyjádřila nespokojenost s absencí zpětné vazby v oblasti zdůvodnění strategických rozhodnutí samosprávy ve vztahu k potřebnosti služeb. Členové PS se shodli na tom, že by se jednalo o negativní informaci, je pro ně přijatelnější se ji dovědět, než být bez zpětné vazby o důvodech rozhodnutí, což má často demotivační efekt ve vztahu k další práci členů skupiny.

Doporučení:

- Informovat PS skupiny o rozhodnutích manažerského týmu, popř. ostatních složek organizační struktury (rada, zastupitelstvo) - jedná se o výrazný faktor přispívající k motivaci PS k vyvíjení vlastní aktivity – znamená toho, že návrhy a práce PS má smysl.
- Dbát na to, aby se informace nepředala jen ústně, ale byla obsažena v zápise u jednání MT, resp. PS – dohledatelnost informace i pro osoby, které se jednání neúčastnily.

Úkolový charakter fungování MT

Členové PS vyjádřili nespokojenost v oblasti plnění úkolů zadaných MT – u některých úkolů postrádají smysl jejich splnění. V některých případech se PS cítí jako vykonavač úkolů přidělených „shora“. Některé PS zmiňovaly napjatost termínů pro splnění úkolů (rovněž ve vztahu k organizacím, které mají sídlo jinde než v MS kraji).

Doporučení:

- U případného zadání úkolu pro PS dobře zdůvodnit účel jeho splnění – např. k čemu se získané informace využijí.
- Klást důraz na roli manažera PS, který úkoly „zadává“ – podpořit schopnost vysvětlení požadovaného úkolu, resp. dovést PS k poznání, že aktivita, na které bude pracovat, má v konečném důsledku význam především pro PS samotnou s praktickým dopadem na fungování jejích členů (např. požadování statistických informací potřebných pro účely lobbingu v rámci kapitol rozpočtu města, kraje, státu).

- Podporovat vědomí členů PS (role manažera, koordinátora), že členové sami či prostřednictvím PS mohou vznášet témata a podněty pro jednání MT přispívající k větší efektivitě práce, procesu KPSS.

Průřezová témata

PS Romové a MT se zamýšleli nad faktem, že PS nepracují společně na průřezových tématech. Různé problémy se řeší odděleně, PS působí jako „uzavřené jednotky“, což nepřispívá k efektivnímu řešení společného problému.

Doporučení:

- Zřizování PS dle cílových skupin je běžnou praxí, nicméně pro lepší efektivitu je možné paralelně vytvářet PS věnované specifickému tématu či úkolu, na němž mohou pracovat např. vybraní zástupci již fungujících PS a další přizvaní odborníci. Existence takovéto PS může být časově ohraničena splněním daného úkolu, nicméně může také pracovat souběžně s ostatními PS.

3. Dostupnost informací o činnosti PS a MT

Některé PS oceňovaly informování o sociálních službách, možnost propagace činnosti organizací, pochvalně se zmínily o nové podobě webových stránek.

Otázky k řešení:

Některé PS v oblasti informování o jejich činnosti zmiňovaly absenci zápisů z jednání PS a MT na webových stránkách – nedostupnost informací pro veřejnost.

Někteří členové PS by ocenili stručnou informaci o tom, co se aktuálně děje v ostatních PS.

Doporučení:

- V zájmu respektování principu komunitního plánování „vše je veřejné“ zpřístupnit zápisy z jednání PS a MT veřejnosti (web, v tištěné podobě k dispozici u koordinátora).
- Na jednání MT ve stručnosti sdílet, co se děje v ostatních PS a informace prostřednictvím manažera zpět přenášet do skupin

4. Realizace dotačního řízení

Napříč skupinami se nesla otázka dotačního řízení a hodnocení žádostí o dotace v PS. V PS zaznívalo, že do určité míry je hodnocení projektů v rámci PS přínosné z důvodu vzájemného detailního informování o činnosti organizací, v jedné PS označili členové proces hodnocení za inspirující.

Otázky k řešení:

PS postrádají informaci o tom, zda jsou výstupy hodnocení reflektovány při stanovení výše dotace (např. jakou váhu – v % - má výstup z hodnocení), resp. zazněl i názor, že v rámci dotačního řízení nejsou peníze rozdělovány v souladu s výsledkem hodnocení projektu pracovní skupinou. Z toho důvodu je postrádán smysl hodnocení (velké množství práce s minimálním dopadem na realitu).

PS neznají systém hodnocení (rozhodování) na vyšších úrovních organizační struktury (MT, rada, zastupitelstvo) – postrádají jasnou metodiku hodnocení.

Téměř všechny pracovní skupiny vnímají negativně z hlediska etiky a možného střetu zájmů hodnocení projektů kolegů v PS, což v konečném důsledku negativně ovlivňuje výsledky hodnocení (většina projektů získá maximum bodového hodnocení).

PS také upozorňovaly na fakt, že při hodnocení projektů nemají k dispozici monitorovací zprávy realizované pracovníky odboru sociálních věcí.

Doporučení:

- Rozhodnout se, zda i přes výše uvedená negativa je způsob hodnocení žádostí o dotaci ve stávajícím režimu pro proces KPSS přínosný.
- V případě zachování hodnocení projektů členy PS vytvořit metodiku hodnocení (jednotný systém, pojmenovat způsob práce s žádostmi na všech úrovních organizační struktury KPSS).
- Část metodiky věnovanou hodnocení v PS a MT vytvářet přímo na úrovni PS (např. zřídit PS pro úkol, která bude složena z vybraných zástupců běžných PS a pracovníků odboru sociálních věcí a vytvoří na základě praktických zkušeností s hodnocením jasného průvodce procesem hodnocení).
- V metodice definovat váhu (dopad) hodnocení PS na výši přidělené dotace (např. v %).
- Z důvodu sjednocení přístupu k hodnocení dobře seznámit členy organizační struktury s nově vytvořenou metodikou (zejména členy PS z důvodu vysoké fluktuace zástupců organizací) – např. formou realizace každoročního semináře.
- Pro odbourání střetu zájmů při hodnocení projektů kolegů v PS anonymizovat hodnocení, např. vytvořit webovou aplikaci – projekty hodnotit online, anonymně.
- Vytvořit metodiku monitoringu v procesu KPSS a v ní stanovit, jak bude nakládáno s monitorovacími zprávami (obdobně výše uvedenému je možné zřídit PS pro úkol, která obsah metodiky vytvoří). Z hlediska transparentnosti procesu doporučujeme zpřístupnit monitorovací zprávy členům PS.

5. Financování sociálních služeb

Členové PS kladně hodnotí samotný fakt, že město Ostrava dlouhodobě financuje provoz sociálních služeb.

Otázky k řešení:

V PS Děti a rodina a MT byl zmíněn „projekt sociální inkluze“ – členové upozorňovali, že je tento projekt realizován mimo rámec KPSS.

Zaznělo také, že některé sociální služby jsou financovány bez ohledu na jejich kvalitu - služby jsou financovány na základě tradice, historie („dostanou se do systému a mají nárok na finance“).

Jako ohrožení vnímají členové PS fakt, že finance na provoz přichází na účet organizací pozdě (chybí systém – vytvoření překlenovacího období, než přijdou dotace) a nelze je použít na úhradu splátek úvěru, který si poskytovatelé berou z důvodu nutnosti překlenutí období bez dotace.

Doporučení:

- Provázat „projekt sociální inkluze“ s procesem KPSS – minimálně na úrovni aktivního předávání informací.
- Provádět kvalitní monitoring organizací a tento provázat se systémem přidělování dotačních prostředků.
- Zvážit možnost rozšíření spektra možných žadatelů o víceleté dotace.

6. Struktura KP, akční plány

K systému zpracování a samotnému obsahu dokumentu KP byly vysloveny některé poznámky uvedené níže.

Otázky k řešení:

Jedna PS negativně hodnotila systém zpracování III. komunitního plánu – uváděla, že byl zpracován ve velmi krátkém čase externím subjektem, což se projevilo na jeho kvalitě. Zmíněna byla absence plánu rozvoje ve smyslu nejen zvyšování kapacity služeb, ale i ostatních aspektů poskytování sociálních služeb. V jiné PS byla negativně hodnocena struktura KP ve smyslu rozdělení na stávající síť služeb, rozvoj a nové služby a aktivity či nepružnost III. komunitního plánu (nemožnost reagovat na aktuální změny potřeb v komunitě v průběhu plánovacího období).

V MT zazněla výtku k tvorbě tzv. akčních plánů, které jsou zpracovávány spíše v režimu výkaznictví – nejedná se o plán v pravém slova smyslu.

Doporučení:

- Do rozhodování o systému zpracování a struktury obsahu dokumentu KP zapojit aktivně PS.
- V KP počítat s možností aktualizace jeho obsahu v návaznosti na změny potřeb a nastavit mechanismus možných aktualizací.
- Zvážit funkčnost akčních plánů a jejich provázání s obsahem KP na následující plánovací období.

ZÁVĚR

Závěrem, kromě výše uvedených námětů pro řešení, lze doporučit větší zapojování PS do procesu KPSS nejen ve smyslu získávání podkladů pro plánování, ale také do tvorby a následné realizace obsahu KP, včetně podílu na rozhodování v zásadních momentech.

Obecně můžeme konstatovat, že proces KPSS v Ostravě je jejími složkami (PS, MT) vnímán pozitivně, přičemž její členové jsou zároveň schopni se objektivně ohlédnout a zhodnotit reálně současnou situaci. V PS a MT převažuje pozitivní atmosféra, která je předpokladem identifikace vhodných změn, jež povedou k zefektivnění celého procesu a větší motivaci jeho složek k práci v dalším plánovacím období.



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

DOTAZNÍK PRO ČLENY PRACOVNÍCH SKUPIN

Vážení členové pracovních skupin,

obracíme se na Vás s žádostí o vyplnění předloženého dotazníku, který bude sloužit k analýze současné organizační struktury procesu komunitního plánování ve městě Ostrava.

1. Jsem členem pracovní skupiny:

- | | |
|--|--|
| 1. PS 1 Senioři | 6. PS 6 Občané s civilizačním onemocněním |
| 2. PS 2 Občané s duš. onemocněním a psychosociálními obtížemi | 7. PS 7 Děti a rodina |
| 3. PS 3 Občané se zrakovým postižením | 8. PS 8 Občané ohrožení soc. vyloučením a sociálně vyloučení |
| 4. PS 4 Občané se sluchovým postižením | 9. PS 9 Romské etnikum |
| 5. PS 5 Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením | 10. PS 10 Prevence kriminality a protidrogová prevence |

2. Vyhovují Vám níže uvedené oblasti v procesu komunitního plánování v Ostravě?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

Organizační struktura komunitního plánování	1	2	3	4	5
Volený manažer	1	2	3	4	5
Kontaktní osoba za SMO	1	2	3	4	5

Popište své návrhy na změnu

.....

.....

.....

3. Vyhovují Vám dny jednání pracovních skupin?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pokud NE, jaké dny by Vám více vyhovovaly?

.....

.....

Projekt „Efektivita procesu komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava“, reg. číslo CZ.1.04/3.1.03/78.00041 je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu.

OSTRAVA!!!

4. Vyhovuje Vám čas jednání pracovních skupin?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pokud NE, jaký čas by Vám více vyhovoval ?

.....

.....

5. Vyhovuje Vám frekvence jednání pracovních skupin?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pokud NE, jak často/méně se chcete scházet?

.....

.....

6. Domníváte se, že je do procesu komunitního plánování zapojeno dostatečné spektrum zainteresovaných osob/organizací?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pokud NE, jaké osoby nebo organizace byste zapojili do procesu komunitního plánování?

.....

.....

7. Jaká forma předávání informací Vám **vyhovuje**?

1. E-mailem od manažera/kontaktní osoby pracovní skupiny
2. Zveřejněním na internetových stránkách komunitního plánování
3. Na jednání pracovní skupiny

4. Jinak, jak.....

8. Jsou podle Vás materiály o komunitním plánování na internetových stránkách:

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

Lehce dostupné	1	2	3	4	5
Přehledné	1	2	3	4	5
Srozumitelné	1	2	3	4	5

Jaké další informace byste uvítali na internetových stránkách komunitního plánování v Ostravě?

.....

.....

9. Co Vám na jednáních pracovní skupiny **vyhovuje** a v čem jsou pro Vás přínosná?

10. Co Vám na jednáních pracovní skupiny **nevyhovuje**, a navrhněte možné změny.

11. Co by se mělo změnit v **procesu** komunitního plánování?

12. Pokud byste měli tu možnost. Co byste změnili v procesu komunitního plánování v první řadě?

13. Jste spokojeni s aktivitami k prezentaci komunitního plánování?

1 velmi nespokojen (a); 5 velmi spokojen (a);

Lidé lidem	1	2	3	4	5
Vánoční setkání KP	1	2	3	4	5
Vánoční trhy	1	2	3	4	5
Veletrh Kariéra					
Jinou,					
Vypište	1	2	3	4	5

Pokud jste NESPOKOJEN(A), uveďte Vaše návrhy na změnu či zlepšení realizovaných aktivit

.....

.....

14. Využil/a byste další možnost získávání teoretických informací o komunitním plánování?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pokud ANO (odpověď 4,5), jakou formou?

1. Přes internet
2. V rámci jednání pracovních skupin
3. V rámci semináře
4. tištěným materiálem
5. Jinak, jak.....

15. Domníváte se, že komunitní plánování napomáhá v současné době řešit sociální problémy?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Domníváte se, že komunitní plánování dostatečně reaguje na potřeby občanů/uživatelů?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Domníváte se, že podpora ze strany SMO sociálním službám a souvisejícím aktivitám v Ostravě je dostačující?

1 rozhodně ne; 5 rozhodně ano;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pokud NE (odpověď 1,2), pak rozved'te v čem a napište návrhy na zlepšení:

.....

.....

.....

DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.