

IMPLEMENTACE KRITÉRIÍ PRO PLÁNOVÁNÍ ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A SPOLUPRÁCE OBCÍ A KRAJE NA ÚZEMÍ KARLOVARSKÉHO KRAJE

zadavatel: Karlovarský kraj
zpracovatel: GI projekt o.p.s.

2013

Tyto aktivity jsou realizovány v rámci projektu „V Karlovarském kraji společně plánujeme sociální služby“.

Projekt byl podpořen z prostředků Evropského sociálního fondu, Státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost.

Obsah

1.	Vstupní kapitola	3
1.1.	Cíle dokumentu	3
1.2.	Přehled legislativy	4
1.2.1.	Definice používané terminologie	6
1.3.	Stav plánování sociálních služeb v obcích Karlovarského kraje	8
1.3.1.	Zhodnocení plánovacích procesů obcí na území Karlovarského kraje	8
1.3.2.	Zhodnocení procesů plánování - závěry	14
2.	Popis vertikálních úrovní plánování Karlovarského kraje a obcí na jeho území z procesního hlediska	15
2.1.	Popis schématu procesu plánování sociálních služeb	18
3.	Sebehodnocení procesů plánování sociálních služeb	24
4.	Aplikovaná kritéria pro plánování sociálních služeb	25
5.	Závěrečné shrnutí	40
	Použité zdroje	42

1. VSTUPNÍ KAPITOLA

1.1. CÍLE DOKUMENTU

Tento materiál je výstupem realizace aktivity 1.3. Zajištění udržitelné struktury plánování sociálních služeb v obcích Karlovarského kraje prostřednictvím implementace vydaných „Kritérií kvality plánování sociálních služeb“ v rámci individuálního projektu Karlovarského kraje „V Karlovarském kraji společně plánujeme sociální služby“, číslo projektu: CZ/1.04/3.1.00/05.00060.

Cíle dokumentu lze rozdělit do dvou okruhů:

- 1) **Podpořit plánovací procesy obcí** na území Karlovarského kraje prostřednictvím implementovaného systému sebehodnocení procesů plánování sociálních služeb na úrovni obcí (místního partnerství). A to přizpůsobením „Kritérií kvality plánování sociálních služeb“ místním podmínkám na úrovni obcí v Karlovarském kraji a vývoji v oblasti plánování sociálních služeb od roku 2007, kdy uvedená „kritéria“ vznikla
- 2) **Podpořit spolupráci** jednotlivých partnerů v tzv. krajském partnerství prostřednictvím vymezení jednotlivých úrovní participace ve vertikálním směru a specifikace činností na úrovni krajského partnerství

V první kapitole je shrnut **výchozí stav**, ze kterého do problematiky vstupujeme, jde o přehled platné **legislativy** (tj. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále jen zákon o sociálních službách), která stanovuje předmět a cíle plánování sociálních služeb, úlohu obcí a kraje v samostatné působnosti. Dále jde o přehled **stávajícího stavu plánování** sociálních služeb v jednotlivých obcích Karlovarského kraje. V této oblasti zpracovatelé vycházeli zejména z výstupů z jednání s pracovními skupinami v obcích, ze zpracované Komparativní analýzy, která se tématu ve své části také věnovala, a také výstupů vlastní činnosti zejména při Mapování potřeb osob v (potenciálně) nepříznivé situaci (viz přehled použitých zdrojů).

V druhé kapitole jsou definovány **vertikální úrovně participace** při plánování rozvoje sociálních služeb. Tyto základní úrovně vytvářejí zároveň kostru pro komunikaci mezi jednotlivými partnery v síti sociálních služeb od konkrétní práce s jednotlivými uživateli (zájemci o službu) po komplexní vyjednávání a dohadování na úrovni Karlovarského kraje a obcí na jeho území. Jde o úrovně:

- Individuální plánování (sociální práce)
- Místní partnerství (komunitní či střednědobé plánování obcí)
- Krajské partnerství (střednědobé plánování kraje)

Třetí kapitola obsahuje **minimální** (nepodkročitelná) **kritéria pro spolupráci a činnost na jednotlivých definovaných úrovních**¹. Zpracovatelé vycházejí dle stanoveného zadání z původních Kritérií pro plánování sociálních služeb MPSV z roku 2007². Tato kritéria:

- jsou upravená s ohledem na místní specifika obcí a Karlovarského kraje
- jsou vztažena k jednotlivým úrovním participace
- jsou vztažena k povinnostem obce resp. kraje podle znění ustanovení § 94 a § 95 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

1.2. PŘEHLED LEGISLATIVY

V této podkapitole uvádíme přehled klíčových ustanovení zákona o sociálních službách, která ovlivňují činnost obcí a kraje v samostatné působnosti a dotýkají se oblasti plánování rozvoje sociálních služeb.

Definice užívané v zákoně o sociálních službách:

Sociální službou se rozumí činnost nebo souhrn činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Nepříznivá situace je oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením

Sociálním začleňováním se rozumí proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

Sociálním vyloučením se rozumí vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

Plán rozvoje sociálních služeb je 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; ekonomické vyhodnocení; strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb; povinnosti zúčastněných subjektů; způsob sledování

¹ Výčet kritérií, která zajistí základní podmínky pro účelné plánování a řízení sítě sociálních služeb.

² <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Zásadní ustanovení zákona o sociálních službách, ve vztahu k řízení kvality plánování sociálních služeb³

§ 2

Základní zásady

(1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

(2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

§ 94

Obec

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) **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.
- e) spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích.

³ Vybraná ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, která mají vztah k problematice zajištění kvalitních procesů plánování sociálních služeb.

§ 95

Kraj

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) **zpracovává** střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, a informuje obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování; při zpracování plánu kraj přihlíží k informacím obce sděleným podle § 94 písm. e) a k údajům uvedeným v registru podle § 85 odst. 5,
- e) sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců obcí, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány,
- f) informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb,
- g) zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.

1.2.1. Definice používané terminologie

Síť sociálních služeb – sociální služby poskytované na daném území

Plánování sociálních služeb – systematický proces stanovování cílů, zdrojů a způsobů, jakými těchto cílů dosáhnout. Jeho součástí je zejména situační analýza, tvorba plánu, jeho implementace a evaluace. Plány mohou být dlouho- a střednědobé (strategické plány) i krátkodobé (akční plány) či operativní (např. plán kontrol)

Řízení sítě sociálních služeb – proces, jehož účelem je zajistit tvorbu i implementaci naplánovaných aktivit co nejefektivněji, pro účely tohoto dokumentu jde o efektivní realizaci potřebných procesů a projektů a výběr a vedení osob či subjektů v místním či krajském partnerství včetně jejich motivace

Místní (krajské) partnerství – účelově vytvořená a spravovaná (řízená) struktura složená z osob a subjektů, jejímž cílem je zajistit tvorbu a implementaci střednědobého (resp. komunitního) plánu. Jde zpravidla o zástupce zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb (tzv. triády)

Správce sítě sociálních služeb – jde zpravidla o příslušný sociální odbor v daném území, který zajišťuje chod místního resp. krajského partnerství, zajišťuje či dohlíží (kontroluje) efektivní realizaci opatření a aktivit, vykonává řídicí roli

1.3. STAV PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V OBCÍCH KARLOVARSKÉHO KRAJE

Tato kapitola je převzata z dokumentu Komparativní analýza (2013), str. 55 – 58 a zohledňuje výstupy jednání s pracovními skupinami či jinými pověřenými subjekty v jednotlivých obcích s rozšířenou působností.

1.3.1. Zhodnocení plánovacích procesů obcí na území Karlovarského kraje

Pro zhodnocení plánovacích procesů byly využity dostupné materiály z jednotlivých obcí. Z důvodu současného stavu, kdy jsou v řadě obcí II. typu prakticky zlikvidovány sociální odbory a pro procesy plánování tedy není v místě adekvátní partner, bude se tato kapitola věnovat pouze obcím III. typu. Obce II. typu nejsou pro procesy střednědobého plánování sociálních služeb z větší části perspektivní. Jako příklad lze uvést město Žlutice, kde má sociální agendu v gesci tajemník. Podobně je tomu i v dalších obcích II. typu. Jedinou výjimkou je město Chodov, které díky dlouhodobé invenci do procesu střednědobého plánování sociálních služeb vytvořilo pevnou strukturu pro podporu plánování. Komunitní plány (střednědobé plány rozvoje sociálních služeb) obcí (viz níže) byly vytvořeny na základě jednotné struktury, která byla jedním z výstupů činnosti Návrhové skupiny.

Město Aš

Velkou výhodou je zde fakt, že se podařilo při radě města vytvořit komisi pro komunitní plánování jako regulérní poradní orgán rady města. Jedná se o výjimku a současně o velmi efektivní způsob, jak podpořit proces střednědobého plánování sociálních služeb na místní úrovni a přímo zapojit, v tomto případě i silně zainteresovat, místní politiky do řešení této problematiky. Takového posunu se podařilo dosáhnout díky intenzivní práci vyškoleného metodika komunitního plánování sociálních služeb, který působí přímo v tomto městě.

Na území města Aš byl zpracován Komunitní plán města Aše 2009 - 2013.

Tento plán mimo jiné obsahuje:

- Strategii rozvoje služeb v Aši včetně priorit, opatření a aktivit.
- Dále obsahuje dva zásadní oddíly a to "Potřeby uživatelů" a "Potřeby zadavatele", následuje podrobný popis financování služeb a zdrojů financování, hodnocení realizace opatření a aktivit a harmonogram úkolů.
- Plán obsahuje i katalog poskytovatelů sociálních služeb.

Jedná se o velmi propracovanou strategii, která zohledňuje potřeby obyvatel i možnosti zadavatele sociálních služeb na místní úrovni. Plánovací procesy jsou zajištěny a dlouhodobě udržitelné. Tento přístup nabízí vzorový příklad, jak lze na obecní úrovni přistoupit k

realizaci střednědobého plánování sociálních služeb zejména za využití místních zdrojů a místních odborníků.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace je vysoká a aktivní. Díky přímému zapojení politiků je nejlepší ze všech sledovaných měst.

Město Cheb

Město Cheb se zapojilo aktivně do procesu plánování sociálních služeb již od počátku zahájení tohoto procesu v Karlovarském kraji a to v roce 2003 vyškolením prvních účastníků triády komunitního plánování sociálních služeb.

Podařilo se zpracovat I. verzi Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb města Chebu na období 2006 – 2009, zapojit poznatky ze sociálně demografické analýzy a dotazníkového monitoringu Ekonomické fakulty v Chebu (ZČU Plzeň) a dále zapojit do činnosti triády odbornou a laickou veřejnost.

Z tohoto důvodu byly vytvořeny pracovní skupiny, jejichž členy se stali dobrovolníci z řad zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Podle cílových skupin obyvatel, kterým jsou ve městě poskytovány specifické služby, vznikly celkem čtyři pracovní skupiny mapující dostupnost sociálních služeb pro jednotlivé okruhy obyvatel města.

Dne 1. 5. 2009 byla zahájena realizace projektu „Podpora procesu kpss ve městě Cheb“, na jehož realizaci město získalo dotaci ve výši přibližně 1,4 milionu korun.

Jedním z nejdůležitějších výstupů projektu je Komunitní plán rozvoje sociálních služeb města Cheb na období 2010–2013 a Katalog poskytovatelů sociálních a navazujících služeb. Plán v sobě zahrnuje část popisnou, kde se mimo jiné uvádí popis potřeb poskytování sociálních služeb, včetně formy jejich zjištění od zdrojů informací.

Dále je zde uveden podrobně i popis financování sociálních služeb včetně zdrojů financování.

Další významnou částí plánu je Strategie rozvoje sociálních a navazujících služeb ve městě Cheb. V ní je popsán stávající stav, SWOT analýza, vize a cíle procesu střednědobého plánování sociálních služeb a priority pro období realizace plánu.

Je zpracován způsob hodnocení a výstupy realizace plánu. Plán obsahuje i katalog poskytovatelů sociálních služeb.

I v tomto případě se jedná se o velmi propracovanou strategii, která zohledňuje potřeby obyvatel i možnosti zadavatele sociálních služeb na místní úrovni. Plánovací procesy jsou zajištěny a dlouhodobě udržitelné. Je to další vzorový příklad, jak lze na obecní úrovni přistoupit k realizaci střednědobého plánování sociálních služeb a to za využití dotací z EU.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace je vysoká díky angažovanosti vedoucí sociálního odboru města Cheb.

Statutární město Karlovy Vary

Statutární město Karlovy Vary se zapojilo aktivně do procesu plánování sociálních služeb již od počátku zahájení tohoto procesu v Karlovarském kraji a to v roce 2003 vyškolením prvních účastníků triády komunitního plánování sociálních služeb. Výhodou bylo přímé zapojení později vyškoleného metodika do práce na úrovni místní triády.

Jako zásadní, zejména z hlediska dlouhodobé udržitelnosti procesu plánování sociálních služeb v budoucnosti, se ukázalo včasné zajištění přímé politické podpory tomuto procesu, a to ve formě přijetí „Základních principů tvorby systému sociálních služeb ve městě Karlovy Vary“ radou a zastupitelstvem města v r. 2004:

1. Politická reprezentace města Karlovy Vary si je vědoma své odpovědnosti za realizaci sociální politiky pro občany města.
2. Sociální služby budou vytvářeny procesem KPSS⁴ za předpokladu, že bude nadále politická podpora procesu KPSS ze strany zastupitelů města Karlovy Vary, Karlovarského kraje a MPSV ČR.
3. K úspěšnému naplnění cílů KPSS bude město Karlovy Vary vytvářet finanční podmínky zajištěním podílu na realizaci projektů, spojených s procesem KPSS .
4. Při tvorbě Komunitního plánu je nezastupitelná úloha zejména uživatelů a také poskytovatelů sociálních služeb a jejich vzájemná spolupráce v procesu shromažďování a předávání informací, jejich zpracování a návrhů na koncepční řešení.

Díky této iniciativě byl celý proces střednědobého plánování sociálních služeb v městě Karlovy Vary od počátku podporován, a to i finančně. Navíc se v roce 2004 podařilo podat úspěšný projekt na vybavení komunitního plánovače technikou (notebook, tiskárna, scanner), která zajistila možnost tvorby materiálů a kvalitní zázemí pro další práci (tato technika je využívána doposud).

Po široké diskusi s veřejností započala příprava návrhu (nulté verze) a v roce 2005 zpracování konečné verze Komunitního plánu na období let 2006 - 2008 (Plán spolupráce obyvatel města Karlovy Vary v oblasti sociálních služeb) a katalogu poskytovatelů sociálních služeb.

V současné době je v realizaci Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb města Karlovy Vary 2009 - 2013.

⁴ Komunitní plánování sociálních služeb

Plán v sobě zahrnuje část popisnou, kde se mimo jiné uvádí historie plánování sociálních služeb na území města Karlovy Vary, popis tvorby plánu, popis stávajících služeb, popis potřeb poskytování sociálních služeb včetně formy jejich zjištění od zdrojů informací.

Další částí je strategie rozvoje sociálních služeb, priority a opatření. Je zpracován způsob hodnocení a výstupy realizace plánu. Plán obsahuje i katalog poskytovatelů sociálních služeb.

Z popisu je patrné, že ve statutárním městě Karlovy Vary je proces plánování sociálních služeb hluboce zakotven, rozpracován a má politickou podporu. Plánovací procesy jsou zajištěny a dlouhodobě udržitelné.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace je deklarována. Z větší části jsou však výsledky dílem místní komunitní plánovačky z Magistrátu města Karlovy Vary.

Město Kraslice

Město Kraslice se zapojilo aktivně do procesu plánování sociálních služeb již od počátku zahájení tohoto procesu v Karlovarském kraji a to v roce 2003 vyškolením prvních účastníků triády komunitního plánování sociálních služeb. Po celou dobu realizace plánování sociálních služeb se zaměřuje zejména na péči o seniory. Ta je v podmínkách města realizována pečovatelskou službou.

Ačkoliv byli členové triády opětovně školeni v problematice plánování sociálních služeb, širší záběr procesu plánování nebyl učiněn. Dne 22. 5. 2008 Rada města Kraslice usnesením č. 799/5/08 vyslovila souhlas s návrhem priorit rozvoje sociálních služeb ve městě Kraslice v návaznosti na tvorbu priorit a strategii rozvoje sociálních služeb v Karlovarském kraji.

Hlavní prioritou, kterou se bude město zabývat, jsou senioři a osoby se zdravotním postižením.

Jako nosný materiál rozvoje sociálních služeb vznikl Plán rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb pro pečovatelskou službu na období 2009 – 2017.

Plán obsahuje historii a popis plánování sociálních služeb ve městě Kraslice, směřování právě na seniory a osoby se zdravotním postižením, popis místně dostupných sociálních služeb a plány včetně úkolů pro uvedené období.

Okrajově byly v roce 2010 sledovány ještě skupiny "Občané v tísní a občané ze soc. znevýhodněného prostředí" a "Děti a rodina", ovšem bez dalších opatření.

Hodnocení výsledků práce je prováděno každoročně formou zprávy podávané radě a zastupitelstvu obce.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace není známa. Závisí na momentálních potřebách a tom, co prosadí vedoucí sociálního odboru.

Město Mariánské Lázně

Město Mariánské Lázně se zapojilo do procesu plánování sociálních služeb pouze občasnou účastí svých zástupců na Návrhové skupině. Nemá zpracován žádný plán rozvoje sociálních služeb.

V roce 2009 bylo provedeno dotazníkové šetření pod názvem "Potřeby a názory občanů v našem městě a okolí", jehož výsledky však nebyly zohledněny v žádném dalším materiálu. Jedna z aktivit tohoto šetření byla i příprava rozvojového dokumentu - Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb ve městě Mariánské Lázně pro období 2010-2012, zajištění jeho schválení radou města a zastupitelstvem města, realizace a kontrola plnění. Uvedená avizovaná aktivita se však v dalším období nerealizovala.

Město Mariánské Lázně je jedním z nejslabších článků střednědobého plánování sociálních služeb na území Karlovarského kraje. Na přípravě a tvorbě SPRSS KK se jeho zástupci aktivně nepodíleli. Procesem plánování město pověřilo svou zřizovanou organizací.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace je dlouhodobě minimální.

Město Ostrov

Město Ostrov se zapojilo do procesu plánování sociálních služeb v roce 2006 a 2007 - 2008 účastí svých zástupců ve školení triád v procesu komunitního plánování sociálních služeb a aktivní práci v Návrhové skupině.

V roce 2009 byl vydán místní Katalog poskytovatelů sociálních služeb. Poté se triáda zapojila do aktivit bezbariérovosti a projektu Euroklíč.

Město Ostrov má nově zpracován plán rozvoje sociálních služeb pod názvem KOMUNITNÍ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA OSTROV NA ROKY 2013-2017. Plán je poměrně komplexní a řeší nejen oblast rozvoje sociálních služeb, ale i další přidružené problémy.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace je dlouhodobě malá.

Město Sokolov

Město Sokolov se zapojilo aktivně do procesu plánování sociálních služeb již od počátku zahájení tohoto procesu v Karlovarském kraji a to v roce 2003 vyškolením prvních účastníků triády komunitního plánování sociálních služeb. V této době měl proces plánování sociálních služeb vysokou míru podpory.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Metody komunitního plánování byly využity ke vzniku Společného plánu sociálních služeb. Tento plán Zastupitelstvo města Sokolova schválilo dne 12. 5. 2005.

V současné době je realizován Plán rozvoje sociálních služeb města Sokolova na období let 2009 - 2013.

Plán v sobě zahrnuje část popisnou, kde se mimo jiné uvádí popis potřeb poskytování sociálních služeb včetně formy jejich zjištění od zdrojů informací.

Dále je zde uveden podrobně i popis financování sociálních služeb včetně zdrojů financování.

Další částí je strategie rozvoje sociálních služeb, priority a opatření. Je zpracován způsob hodnocení a výstupy realizace plánu. Plán obsahuje i katalog poskytovatelů sociálních služeb.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace existuje. Díky velkému nasazení pracovnice sociálního odboru a vedoucí tohoto odboru se daří udržet proces střednědobého plánování sociálních služeb ve funkčním stavu.

Město Chodov (obec II. typu)

Město Chodov se velmi aktivně a sofistikovaně zapojilo do procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města vyškolením pracovníků v roce 2003. Podařilo se vybudovat velmi akční a silnou triádu, kde je vysoký důraz kladen na účast uživatelů sociálních služeb.

V současné době je realizován „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve městě Chodově na období 2009-2013“, který je bezprostředně navazujícím dokumentem na plán zpracovaný na léta 2006-2008.

Plán v sobě zahrnuje část popisnou, kde se mimo jiné uvádí historie plánování sociálních služeb na území města Chodov, popis tvorby plánu, popis stávajících služeb, popis potřeb poskytování sociálních služeb včetně formy jejich zjištění od zdrojů informací. Další částí je strategie rozvoje sociálních služeb, priority a opatření.

Je zpracován způsob hodnocení a výstupy realizace plánu. Financování sociálních služeb je podrobně uvedeno v příloze č. 1 plánu. Katalog místních poskytovatelů sociálních služeb je zvlášť jako příloha č. 2 k plánu.

Podpora procesu střednědobého plánování sociálních služeb na území města z hlediska politické reprezentace je vysoká díky angažovanosti vedení a pracovnícím sociálního odboru města Chodov. V současné době není situace zmapována.

1.3.2. Zhodnocení procesů plánování - závěry

Z výše uvedeného lze vyvodit tyto závěry:

- obce, které realizují proces střednědobého plánování sociálních služeb, dodržují dohodnutý formát svých komunitních plánů, který vznikl postupně jako konsenzus v rámci práce Návrhové skupiny
- mezi obce, které mají proces plánování dostatečně ukotvený, patří Aš, Cheb, Karlovy Vary a Sokolov jako obce III. typu a Chodov jako obec II. typu - tyto obce mají i zpracovány plány střednědobého rozvoje sociálních služeb, zpravidla do roku 2013
- bude potřeba vysoké míry podpory tvorby dalších plánů obcí v oblasti motivace, zpětné vazby a koordinace s krajskou úrovní plánování (velmi silné a intenzivní a to ve všech obcích III. a II. typu) s ohledem na skutečnost, že plánování je z hlediska plnění dalších úkolů obcí v sociální oblasti pro obce málo významné a neexistuje povinnost ho realizovat
- problémem je proces plánování v obcích Kraslice, M. Lázně a Ostrov - zde bude potřeba intenzivní podpora a dohled
- je nezbytné oslovit politickou reprezentaci všech uvedených obcí a navázat užší spolupráci s vedením odborů, které se procesem plánování sociálních služeb zabírají.

Je na čem stavět, bude nutné zachovat kontinuitu zejména schůzek Návrhové skupiny. V oblasti plánování a řízení sítě sociálních služeb ve spolupráci obcí a kraje je však třeba nastavené procesy dále prohlubovat. Nově zpracováváný SPRSS na období let 2014 – 2017 umožní realizovat další postupné systémové kroky pro zvyšování kvality plánovacích procesů. Jde zejména o:

- zavedení systémového zjišťování potřeb
- inovovaný model financování sociálních služeb
- hodnocení efektivity sociálních služeb
- hodnocení naplňování indikátorů SPRSS
- prohlubování partnerské spolupráce

2. POPIS VERTIKÁLNÍCH ÚROVNÍ PLÁNOVÁNÍ KARLOVARSKÉHO KRAJE A OBCÍ NA JEHO ÚZEMÍ Z PROCESNÍHO HLEDISKA

Z hlediska **vertikálního** lze definovat tři úrovně plánování sociálních služeb:

- 1) **individuální plánování – výkon sociální práce na obcích**
 - v sociálních službách
 - adekvátní postupy sociálních pracovníků obcí⁵
- 2) **místní partnerství**
 - komunitní či střednědobé plánování obcí I. - III. typu či svazků obcí⁶
- 3) **krajské partnerství**
 - střednědobé (strategické) plánování Karlovarského kraje

Z hlediska probíhajících **procesů** lze jednotlivé úrovně popsat pomocí:

- 1) **vstupů**
 - tzn., s čím na dané úrovni začínáme pracovat
- 2) **činností**
 - tzn., co se vstupy na dané úrovni děláme
- 3) **výstupů**
 - tzn., co je finální produkt naší práce na dané úrovni

⁵ Adekvátními postupy obcí míníme agendu sociálních odborů obcí ať v přenesené či samostatné působnosti tam, kde pracovníci sociálních odborů přicházejí do styku s klienty, řeší či pomáhají řešit jejich problémy, jde např. o terénní sociální pracovníky obcí, kurátory, opatrovníky či pracovníky orgánů sociálně právní ochrany dětí. Tyto činnosti mají zpravidla svůj legislativně ukotvený postup, jejich výstupy však pro účely plánování sociálních služeb mohou být strukturovány analogicky k výstupům procesu individuálního plánování.

⁶ Dle ustanovení § 49 – 53 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Z hlediska personálního lze v rámci procesu řízení sítě sociálních služeb definovat **klíčové pozice**:

1) sociální pracovníci⁷

- ve smyslu produkce a přenosu vstupů a výstupů mezi úrovněmi individuálního plánování (resp. výkonu sociální práce) a místního resp. krajského partnerství
- ve smyslu participace na plánovacích procesech na úrovni místního resp. krajského partnerství

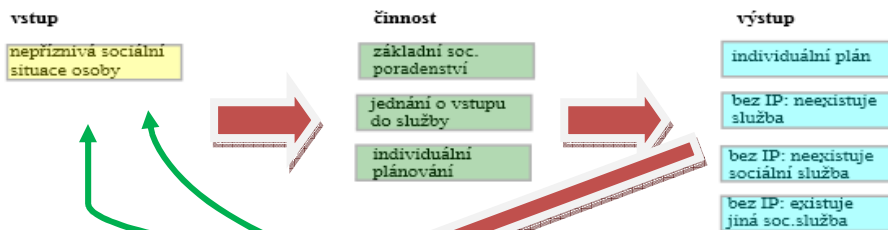
2) koordinátoři plánování sociálních služeb

- ve smyslu koordinace a řízení místního resp. krajského partnerství
- ve smyslu produkce a přenosu vstupů a výstupů mezi jednotlivými úrovněmi

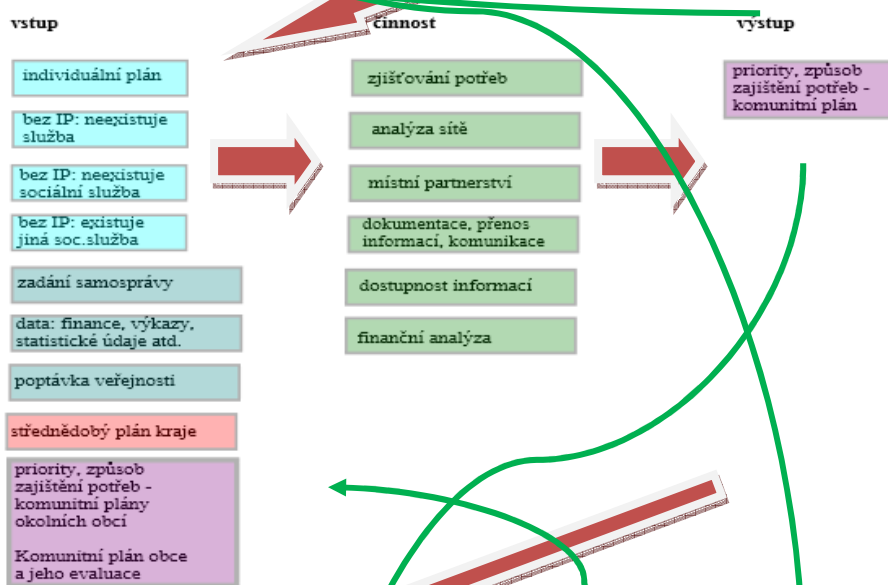
⁷ Jde o sociální pracovníky poskytovatelů sociálních služeb v daném území a sociální pracovníky sociálních odborů obcí v rámci tzv. adekvátních postupů, viz výše

Schéma procesu plánování sociálních služeb

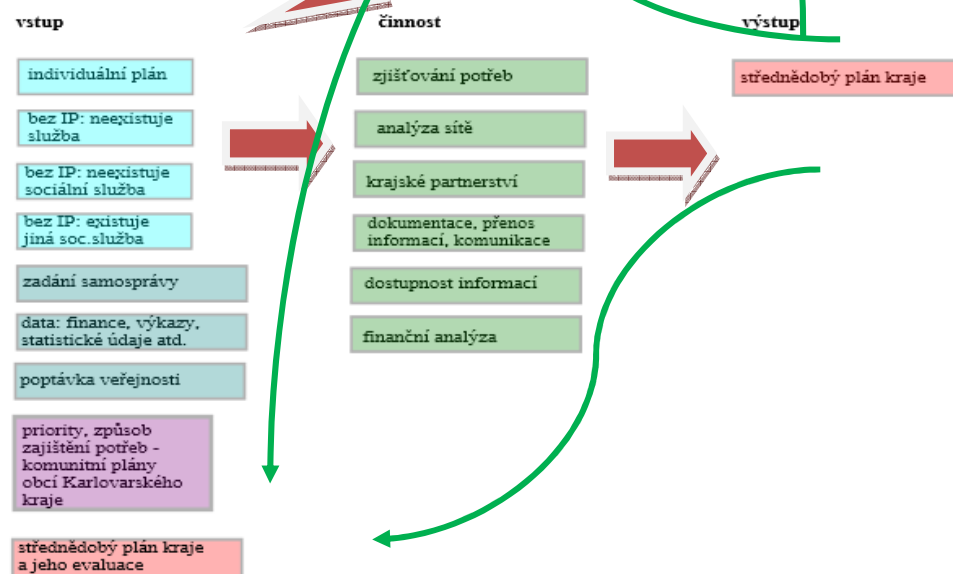
Individuální plánování



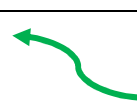
Místní partnerství



Krajské partnerství



postup procesu



„zpětná vazba“

2.1. POPIS SCHÉMATU PROCESU PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Úroveň individuálního plánování – výkon sociální práce na obcích

Vstupy:

Klíčovým vstupem na této úrovni je samozřejmě potenciální uživatel sociální služby v nepříznivé sociální situaci, který přichází do kontaktu s pracovníkem poskytovatele sociálních služeb (sociálním pracovníkem) resp. pracovníkem sociálního odboru městského či obecního úřadu.

V rámci zpětné vazby se vstupem pro poskytování sociálních služeb stává strategická (koncepční) dokumentace či její relevantní část z úrovně obcí či Karlovarského kraje. Jde o zadání zadavatele, jeho představu o tom, čeho má poskytování sociálních služeb dosahovat a specifikaci účelu poskytovaných finančních prostředků.

Činnosti:

Tyto činnosti jsou v případě **poskytovatelů** sociálních služeb definovány zákonem o sociálních službách a souvisejícími právními předpisy, tento dokument je proto nebude blíže popisovat. Tyto činnosti v Karlovarském kraji dále rozvíjí tzv. Regionální karta konkrétní sociální služby. Na úrovni poskytovatelů sociálních služeb jde zejména o poskytování základního sociálního poradenství, jednání se zájemcem o službu a případné uzavírání smlouvy o poskytování služby, individuální plánování s uživatelem a samotné poskytování služby a „výstup“ uživatele ze služby (dopad služby na uživatele).

Na úrovni **obcí** jejich pracovníci přicházejí do kontaktu s (potenciálními) uživateli také. Činnosti těchto pracovníků adekvátními postupy (v souladu s příslušnými právními předpisy) přispívají k řešení nepříznivých sociálních situací a vedou k dále popsaným výstupům nezbytným pro další procesy plánování a řízení sociálních služeb na úrovni místního či krajského partnerství.

Výstupy:

Z hlediska plánování a řízení sítě sociálních služeb na místní či krajské úrovni lze výstupy úrovně individuálního plánování – výkonu sociální práce na obcích klasifikovat do následujících základních kategorií:

- **Individuální plán** osoby v nepříznivé sociální situaci: tj. osoba v nepříznivé sociální situaci náleží k cílové skupině dané služby, služba přispívá k řešení její nepříznivé sociální situace a odpovídá jejím potřebám
- osoba v nepříznivé sociální situaci **bez Individuálního plánu**:
 - o přičemž existuje jiná sociální služba v daném území, která může poskytnout podporu osobě v nepříznivé sociální situaci
 - o přičemž existuje jiná „nesociální“ služba v daném území, která může poskytnout podporu osobě v nepříznivé sociální situaci
 - o přičemž neexistuje možnost pomoci této osobě v nepříznivé sociální situaci v rámci stávajících sociálních služeb v daném území

- o přičemž osoba pro řešení nepříznivé sociální situace potřebuje „nesociální“ službu, která však v daném území není k dispozici

Výkon sociální práce na úrovni obcí pak může generovat výstupy:

- osoba v nepříznivé sociální situaci **obdržela** pomoc:
 - o situace je řešena vlastní činností pracovníků sociálního odboru
 - o pracovníci sociálního odboru dokáží zprostředkovat pomoc jiného subjektu
 - sociální služby
 - jiné zpravidla veřejné služby
- osoba v nepříznivé sociální situaci **neobdržela** pomoc:
 - o přičemž obec není kompetentní tuto pomoc zajistit a/nebo
 - o v daném území neexistuje možnost zprostředkování pomoci prostřednictvím relevantní sociální služby a/nebo
 - o v daném území neexistuje možnost zprostředkování pomoci prostřednictvím relevantní jiné zpravidla veřejné služby

Možné postupy přenosu výstupů na vyšší úroveň (místní a krajské partnerství):

- pracovní porada odboru
- setkání pracovní skupiny
- individuální či skupinové rozhovory se sociálními pracovníky či pracovníky v sociálních službách jednotlivých poskytovatelů, s pracovníky sociálního odboru
- individuální či skupinové rozhovory s (potenciálními) uživateli sociálních služeb (viz Adaptovaný metodický postup pro zjišťování potřeb)

Úroveň místního a krajského partnerství

Vstupy:

Nejzásadnějšími vstupy jsou zjištěné potřeby uživatele z úrovně individuálního plánování – výkonu sociální práce na obcích. Tzn. informace o tom, do jaké míry mohla být osobám v nepříznivé sociální situaci poskytnuta pomoc či podpora při řešení těchto situací. V případě kraje jde z části o přenesená zjištění z úrovně individuálního plánování – výkonu sociální práce na obcích, zčásti o zprostředkovaná zjištění z úrovně místních partnerství (jde zejména o charakter jednotlivých služeb resp. cílových skupin zpravidla dle principu subsidiarity, zatímco někteří uživatelé mohou být z hlediska obce „marginální“, může jít např. o poskytování rané péče či intervenční centra, jejichž zajištění lze efektivně zajistit prostřednictvím Karlovarského kraje, ale např. v případě zajištění základní podpory seniorům či osobám se zdravotním postižením disponují nevhodnějšími informacemi obce). Doporučujeme vstupy na úrovni místních i krajského partnerství sdílet, např. konkrétní zjištění z terénu mohou velmi dobře využít i kolegové na obci resp. na kraji a to k činnosti, která podpoří zároveň naše aktivity.

Z hlediska legitimacy procesu plánování a řízení sítě sociálních služeb je klíčové zadání samosprávy. Podle ustanovení § 94 odst. d) zákona o sociálních službách obec „**může** zpracovávat střednědobý plán sociálních služeb...“. Podle ustanovení § 95 odst. d) zákona o sociálních službách kraj „**zpracovává** střednědobý plán sociálních služeb...“. Osoby

zodpovědné za plánování a řízení sítě sociálních služeb obcí i kraje pro výkon této činnosti potřebují „zmocnění“, zadání pro svou činnost⁸.

Dalšími vstupy jsou nejrůznější data a informace o síti sociálních služeb a situaci občanů na správním území dané obce nebo kraje. Jde zejména o:

- statistické údaje (např. ČSÚ, MPSV), Karlovarský kraj a obce na území Karlovarského kraje, výstupy systémových projektů obcí i Karlovarského kraje, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, vlastní data např. z grantového řízení, výkazy o poskytování sociálních služeb, žádosti o poskytnutí dotace či grantu, dokumenty a analýzy partnerů v síti sociálních služeb, dalších sdružujících či zájmových organizací v sociálních službách, např. Česká asociace streetworku, Národní Rada zdravotně postižených, Agentury pro sociální začleňování, výstupy dalších koncepčních činností obce, např. při začleňování osob v sociálně vyloučených lokalitách, integraci cizinců
- poptávka veřejnosti neboli veřejný zájem v oblasti sociálních služeb, představy veřejnosti o pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci ale i představy o budoucnosti potenciálních uživatelů sociálních služeb (např. osob v seniorském věku, které jsou zatím soběstačné). V souladu s ustanovením § 94 odst. d) zákona o sociálních službách (resp. § 95 odst. d) tamtéž) pak je zejména klíčové do plánování a řízení sítě sociálních služeb zahrnout osoby, jimž jsou sociální služby poskytovány (princip „triády“)
- střednědobý plán Karlovarského kraje, jeho priority a nastavení ovlivňuje možnosti řešení nepříznivých sociálních situací jednotlivých osob ale také možnosti obce zajistit síť sociálních služeb podle svých priorit a naopak, Karlovarský kraj zohledňuje priority jednotlivých obcí a jejich záměry, různé zájmy těchto subjektů jsou především předmětem vzájemného vyjednávání a sblížování pozic
- priority a plány obcí na území Karlovarského kraje (okolních obcí z pohledu obce) jsou dalším vstupem do procesu střednědobého plánování (dle ustanovení § 94 odst. c) zákona o sociálních službách) na úrovni obce, naznačují možnosti spolupráce mezi obcemi v oblasti zajištění potřebných sociálních služeb v území

Činnosti:

Primární činností na úrovni místního a krajského partnerství je **zjišťování potřeb** osob v potenciálně nepříznivé sociální situaci. Na základě konglomerátu informací a za využití znalostí a dovedností osob zahrnutých v místním a krajském partnerství dochází k uspořádávání informací a shrnování potřeb osob v nepříznivé sociální situaci na správním území dané obce resp. kraje. Pro zjišťování potřeb mohou obce na území Karlovarského kraje

⁸ Jde zpravidla o usnesení Rady města (či jiné rozhodnutí samosprávy), jímž se samospráva obce zavazuje k plnění ustanovení odst. d) § 94 zákona o sociálních službách, kterým zároveň ukládá příslušnému odboru (sociálnímu) zajistit tvorbu a implementaci střednědobého plánu. Bez tohoto „zmocnění“ by plánovací proces byl nelegitimní. Na krajské úrovni je toto zmocnění pravidla zahrnuto v činnostech odboru (např. organizační řád), zpracování střednědobého plánu je povinností kraje.

využít „Adaptovaný metodický postup pro zjišťování potřeb“ zpracovaný v rámci podaktivity 1.1. tohoto Individuálního projektu⁹.

Potřeby osob v potenciálně nepříznivé sociální situaci je možné:

- uspokojovat prostřednictvím sociálních služeb
- uspokojovat prostřednictvím jiných zpravidla veřejných služeb (např. řešení zprostředkuje či zajistí jiný odbor Městského či Obecního úřadu či je to povinností jiného subjektu (Úřad práce apod.)
- neuspokojovat zjištěné potřeby¹⁰

Proces plánování a řízení sítě sociálních služeb se neobejde bez znalosti:

- **stávající sítě sociálních služeb:** zejména je třeba zjistit, které potřeby již je obec (kraj) schopna uspokojovat svými vlastními silami, nebo které potřeby jsou uspokojovány prostřednictvím sociálních (či jiných) služeb poskytovaných na území obce, které potřeby uspokojuje, ačkoliv je obec (kraj) nehodlá uspokojovat, které potřeby uspokojit není schopna, jak kvalitně stávající síť pracuje a zda a jak dochází k řešení nepříznivých sociálních situací
- **finanční analýza:** zejména je třeba znát finanční zdroje pro zajištění potřebné sítě sociálních služeb, možnosti pro rozvoj či potřebné kapacity podporované sítě sociálních služeb ve vazbě na dostupné finanční prostředky, v neposlední řadě lze doporučit sledovat vynaložené finanční prostředky a jejich přínos pro řešení nepříznivých sociálních situací („hodnota za peníze“, efektivita služeb)

Pro účely tvorby a realizace střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb obec může vytvářet tzv. **místní partnerství**¹¹ (ve smyslu ustanovení § 94 odst. d), tj. „ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby“), v jehož rámci dochází k plánování a řízení sítě sociálních služeb. Toto místní partnerství má jasné formální postavení odvozené od rozhodnutí samosprávy, vytvořené struktury a pravidla fungování partnerství. Kraj pak vytváří (dle ustanovení § 95 odst. d) zákona o sociálních službách) tzv. **krajské partnerství**. Na úrovni krajského partnerství je klíčové, že základními partnery Karlovarského kraje jsou představitelé tzv. místních partnerství.

V rámci místního i krajského partnerství probíhá pravidelný **přenos informací, komunikace a dokumentace** jeho činnosti. Členové místního i krajského partnerství mají rovný přístup

⁹ Jedná se o metodické postupy pro zjišťování potřeb adaptované na místní podmínky jednotlivých obcí s rozšířenou působností na území Karlovarského kraje.

¹⁰ Zjištěné potřeby lze neuspokojovat zejména v případech, kdy jejich uspokojení naráží na chybějící zdroje a/nebo jejich uspokojení není determinující pro řešení nepříznivých sociálních situací osob (tj. zpravidla neodpovídá cílům střednědobého plánu)

¹¹ Místní partnerství by mělo být tvořeno všemi zainteresovanými subjekty – zástupci zadavatelů, poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb, vhodným řídicím orgánem procesu plánování může být komise Rady (speciální či např. sociální), která má jasně stanovené úkoly i zodpovědnost, řídicí orgán může zřizovat další struktury, stálé či úkolové skupiny, týmy apod.,

k těmto informacím, zároveň se podílejí na jejich vzniku a distribuci. Dochází také k přenosu informací a dokumentace mezi jednotlivými úrovněmi: individuální, místní i krajskou.

Zároveň je v rámci místního i krajského partnerství dbáno, aby byla zajištěna **dostupnost informací** pro veřejnost, potenciální uživatele sociálních služeb či jejich blízké. Minimem by mělo být:

- veřejná a dostupná nabídka služeb: popis poskytované služby, nabízené činnosti a úkony služby, podmínky poskytování, cílová skupina a to nejlépe tak, aby těmto informacím čtenář/ posluchač rozuměl
- znalost místní sítě a doprovodných¹² služeb ze strany sociálních pracovníků obcí i poskytovatelů sociálních služeb (tj. v rámci poskytování základního sociálního poradenství)
- koordinační činnost obce resp. kraje (obec resp. kraj disponuje možnostmi, jak zajistit přehledný, ucelený a aktuální zdroj nezbytných informací o sociálních službách pro své občany), při této činnosti lze v rámci fungování místního i krajského partnerství také hledat možnosti pomoci těm osobám v nepříznivé sociální situaci, pro které v současnosti není sociální služba zajištěna a jednotliví členové místního a krajského partnerství ji nemohou sami zajistit (např. prostřednictvím případových konferencí)

Výstup:

Tím je střednědobý či komunitní plán rozvoje sociálních služeb obce a Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Karlovarského kraje. Jde o dohodu (učiněnou v místním resp. krajském partnerství) o směřování sítě sociálních služeb v následujícím období. Komunitní resp. střednědobý plán stanovuje cíle, kterých se obec/ kraj zavazuje v plánovacím období dosáhnout a opatření a aktivity, kterými toho dosáhne. Popisuje síť sociálních služeb z hlediska obecných parametrů:

- potřebnost
- dostupnost
- kvalita
- nákladovost

Zároveň komunitní či střednědobý plán (či jeho dílčí část, příloha, prováděcí dokument apod.) popisuje finanční zabezpečení naplnění plánu (smyslem je, aby finanční prostředky z rozpočtu obce či kraje vyčleněné na zajištění sociálních služeb byly vynaloženy v souladu s tímto strategickým dokumentem, a aby vůbec obec i kraj finanční prostředky na plnění plánu vyčlenily) a zodpovědnost za plnění jednotlivých opatření a aktivit plánu.

Zpracovaný komunitní či střednědobý plán je zároveň vstupem pro úroveň individuálního plánování, jde o zadání pro poskytovatele, kterým je vázáno poskytnutí finančních prostředků na zajištění sociálních služeb. Komunitní plán obce je zároveň vstupem pro

¹² Doprovodné služby - „nesociální“ služby, které osoby v (potenciálně) nepříznivé sociální situaci mohou využít pro řešení svých problémů

činnosti na úrovni krajského partnerství, střednědobý plán kraje pak vstupem pro činnosti na úrovni místního partnerství.

Možné způsoby přenosu výstupů mezi jednotlivými úrovněmi plánování:

- jako základní a klíčový orgán může sloužit Návrhová skupina, jejímž úkolem by mělo být koordinovat přenos vstupů a výstupů mezi všemi úrovněmi (resp. „zpětné vazby“), jde o půdu pro smlouvání postupů práce či vyjednávání, doporučování klíčových výstupů a formulaci zadání pro jednotlivé činnosti
- kulaté stoly
- jednání komisí, výborů (společná, výjezdní zasedání apod.)
- jednání ad hoc či stálých pracovních skupin
- případové konference
- pracovní setkání, schůzky

3. SEBEHODNOCENÍ PROCESŮ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V následující kapitole navrhujeme Kritéria pro plánování sociálních služeb pro sebehodnocení zainteresovaných subjektů. Účastníci místního či krajského partnerství si tak mohou sami zhodnotit, do jaké míry jejich činnost podporuje (sociální pracovníci obcí a kraje či poskytovatelů sociálních služeb) či zajišťuje (koordinátoři plánování sociálních služeb obcí a kraje) plánování rozvoje a řízení sítě sociálních služeb.

V řízení sítě sociálních služeb se uplatňují pracovníci a představitelé partnerských subjektů. Jsou to zejména:

- pracovníci sociálních odborů především vykonávají činnosti, které jim ukládají v jejich specializaci relevantní zákonné normy případně rozhodnutí samosprávy
- pracovníci poskytovatelů sociálních služeb se pak řídí zákonem o sociálních službách a naplňují povinnosti, které jim tento zákon či související právní normy ukládají
- koordinátoři plánování sociálních služeb (manažeři) pak jsou zodpovědní za implementaci samosprávných politik v oblasti rozvoje sociálních služeb, pokud existují (na úrovni kraje pak existovat ze zákona musí)

Záměrem je, aby daná „kritéria“ byla také uchopitelná jako „pracovní postup“, který umožní:

- sociálním pracovníkům znalost toho, co se od nich ve vztahu k plánování sociálních služeb očekává, jakým způsobem se dělit o informace (tj. nejen informace předávat, ale také je přijímat) a jakým způsobem participovat na plánování rozvoje sociálních služeb a řízení sítě sociálních služeb
- koordinátorům plánování získávat nezbytné informace, pracovat s nimi, kooperovat se zainteresovanými subjekty a neustále zvyšovat kvalitu jimi řízených a spravovaných plánovacích a řídicích procesů

Navržená „kritéria“ chápeme jako **minimální nebo nepodkročitelná**, čili taková, která zajistí základní podmínky pro účelné plánování a řízení sítě sociálních služeb. Při jejich implementaci doporučujeme vycházet z již fungujících postupů poskytovatelů, obcí i kraje, tyto pak neustále zkvalitňovat stejně jako vzájemné předávání informací a řešení společných problémů.

Smyslem těchto „kritérií“ **není jejich formální naplňování**. Kvalitní plán rozvoje sociálních služeb i jeho implementace jsou odvislé od kvality sociální práce v přímém kontaktu s klienty či uživateli sociálních služeb. Bez znalosti potřeb osob v nepříznivé sociální situaci, jejich předávání na příslušná místa a zpětného řešení těch potřeb, které se rozhodneme v daném území pomoci řešit, nebude systém plánování sociálních služeb efektivním nástrojem řízení veřejné politiky na úrovni obcí i kraje.

4. APLIKOVANÁ KRITÉRIA PRO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kritéria pro plánování sociálních služeb MPSV, zpracovaná v roce 2007 jsou dále přehledně uvedena a:

- aplikovaná na poměry Karlovarského kraje a obcí na jeho území
- vztažená k úrovním plánování sociálních služeb
- vztažená k ustanovením §94 resp. § 95 zákona o sociálních službách

Kritéria, tak jak jsou formulována, mohou pomoci obcím či jejich kompetentním pracovníkům (zejména koordinátorům plánování sociálních služeb) se ujistit, jakým způsobem naplňují ustanovení § 94 zákona o sociálních službách. Jde tedy o „vodítko“, pokud plníme níže uvedená kritéria, naplňujeme zmíněná ustanovení zákona o sociálních službách. Zároveň však se tím také můžeme ujistit, že náš proces komunitního či střednědobého plánování je dlouhodobě kvalitně řízen, na nic důležitého jsme nezapomněli.

Kritéria, jejichž naplňování je vytaženo k ustanovení odst. d) §94 zákona o sociálních službách, lze vztahovat pouze na obce, které se rozhodly rozvoj svých sociálních služeb plánovat. Kritéria, vztažená k dalším ustanovením § 94 zákona o sociálních službách, lze považovat za minimální. Jinými slovy jde o určitý „výklad“ toho, co uvedená ustanovení zákona znamenají pro praxi obcí resp. kraje.

Kraj z podstaty věci soustředí své participační aktivity na obce na svém území (např. v Návrhové skupině). Předpokladem je, že obce reprezentují své občany, jejich potřeby, preference. Plné zapojení (tak, jak ukládá zákon) zástupců poskytovatelů resp. osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, je na úrovni krajského partnerství vhodné zajišťovat v případě řešení problematiky celokrajského rozměru (např. raná péče, intervenční centra). Doporučujeme však přizvat ke spolupráci také zástupce či reprezentanty obcí (viz pracovní skupina pro řešení problematiky služeb odborného sociálního poradenství v Karlovarském kraji).

Klíčová oblast č. 1	LEGITIMITA
Popis	Proces plánování sociálních služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.
Předmětem hodnocení je, zda:	1.1. Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb. 1.2. Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria. 1.3. Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

1.1.	Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz, indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Není doložen žádný důkaz o schválení.
Komentáře a doporučení	- slovo schválen je definováno jako ochota, nebo odhodlání něco udělat, podpořit, atd. - není nutné, aby existovalo pouze jedno usnesení
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d) ¹³ § 95 odst. d) ¹⁴
dle procesního modelu	vstup v místním partnerství – zadání samosprávy kraj vytváří střednědobý plán ze zákona, kritérium tedy nemusí naplňovat
adaptace na místní podmínky	-

1.2.	Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.
Kritérium, požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: - poslání a cíl procesu - územní dosah (vymezení spolupráce) - harmonogram časového a finančního určení procesu - organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí definované výstupy procesu.
Důkaz, indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje záměr vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb, nebo existuje více usnesení samosprávy, která schvalují jeho části.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz je kompletní. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Nejsou doloženy všechny části záměru.
Komentáře a doporučení	- není nutné, aby existoval pouze jeden shrnující dokument - kritérium může být naplňováno postupně v průběhu procesu plánování - nehodnotíme historii, ale aktuální stav procesu - některá kritéria pochopitelně nebude možné v určitých fázích tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb hodnotit
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d) § 95 odst. d)

¹³ 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.

¹⁴ Kraj zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, a informuje obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování; při zpracování plánu kraj přihlíží k informacím obce sděleným podle § 94 písm. e) a k údajům uvedeným v registru podle § 85 odst. 5.

dle procesního modelu	vstup v místním partnerství – zadání samosprávy kraj vytváří střednědobý plán ze zákona, kritérium tedy nemusí naplňovat
adaptace na místní podmínky	- Záměr či jeho části mohou být součástí nejrůznějších dokumentů, např. akčního plánu, plánu práce

1.3.	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Důkaz, indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje Plán rozvoje sociálních služeb.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz (podklady pro zjišťování jsou srozumitelné a jsou archivovány). Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Nejsou doloženy všechny části záměru.
Komentáře a doporučení	- plán rozvoje sociálních služeb se může v konkrétním místě jmenovat i jinak - plán rozvoje sociálních služeb může být součástí strategického dokumentu se širším záběrem, než je definován v zákoně - není nutné, aby existovalo pouze jedno usnesení
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d) § 95 odst. d)
dle procesního modelu	Výstup místního partnerství Výstup krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	-

Klíčová oblast č. 2	POPIS AKTUALNÍ SITUACE
Popis	Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.
Předmětem hodnocení je, zda:	2.1. Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje. 2.2. Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné. 2.3. Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

2.1.	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.
Kritérium, požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: - přehled sociálních služeb v obci/regionu - analýzu finančních toků v sociálních a službách - údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.
Důkaz, indikátor kvality	Přehled sociálních služeb v obci/regionu obsahuje alespoň údaje z veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb. Existuje popis finančních toků na poskytování sociálních služeb v daném území. Jsou využita data ze stávajících plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Důkaz existuje v písemné podobě a obsahuje všechny uvedené části. Kritérium je naplněno částečně. Důkaz existuje v písemné podobě a obsahuje pouze některé části. Kritérium není naplněno. Není doložen žádný důkaz (není zpracována žádná analýza).
Komentáře a doporučení	- zjišťování potřeb je obvykle zajištěno více metodami a postupy, které jsou vzájemně provázané
vazba:	

dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. a) ¹⁵ , e) ¹⁶ § 95 odst. a) ¹⁷
dle procesního modelu	Činnosti místního partnerství – analýza sítě Činnosti krajského partnerství – analýza sítě
adaplace na místní podmínky	- Místní či krajské partnerství sleduje také hledisko kvality v sociálních službách (tj. komu jakým způsobem jsou služby poskytovány)

2.2.	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Kritérium, požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Důkaz, indikátor kvality	Existuje analýza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb. Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a použitelná vzhledem k předem stanoveným cílům a cílové skupině. Jsou k dispozici zdroje dat zjišťování (např. dotazníky, osnovy otázek, atd.).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Je doložen úplný důkaz (zjišťování probíhalo podle předem stanovené metodologie, která odpovídá stanoveným cílům a cílové skupině, jsou k dispozici zdroje dat). Kritérium je naplněno částečně. Je doložen částečný důkaz (nejsou k dispozici zdroje dat, nebo metodologie je vhodná pouze částečně, apod.). Kritérium není naplněno. Důkazy nejsou k dispozici.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. a), e) § 95 odst. a)
dle procesního modelu	Výstupy individuálního plánování Činnosti místního partnerství – zjišťování potřeb Činnosti krajského partnerství – zjišťování potřeb
adaplace na místní podmínky	- Obec i kraj využívají výstupy z úrovně individuálního plánování poskytovatelů soc.sloužeb i adekvátních postupů sociálních pracovníků obcí - Obec i kraj dokáží doložit způsob získávání výstupů z úrovně individuálního plánování (záznamy z jednání skupin, individuálních rozhovorů apod.) - Návazná (tj. při znalosti informací sociálních pracovníků obcí a poskytovatelů) šetření obec realizuje v souladu s Adaptovaným metodickým postupem pro zjišťování potřeb - Není nezbytné realizovat rozsáhlá dotazníková šetření, objem a relevance informací získaných na úrovni individuálního plánování omezuje nezbytnost realizace návazných šetření

2.3.	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Kritérium, požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Důkaz, indikátor kvality	Lze doložit, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami. To vedlo k definování chybějících či přebytečných zdrojů.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Porovnání zdrojů a potřeb existuje v písemné podobě, nebo mohlo proběhnout pouze v diskusi a důkaz je pak zjištěn pomocí rozhovoru. Ten musí proběhnout s lidmi z různých názorových skupin. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Srovnání neproběhlo.
Komentáře a doporučení	

¹⁵ Obec zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území.

¹⁶ Obec spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích.

¹⁷ Kraj zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území.

vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. a), d), e) § 95 odst. a), d), g) ¹⁸
dle procesního modelu	Činnosti místního partnerství – zjišťování potřeb, finanční analýza Činnosti krajského partnerství – zjišťování potřeb, finanční analýza
adaptace na místní podmínky	- Při uplatňování kritéria je zohledněna možnost obce resp. kraje ovlivnit výši dostupných finančních prostředků z rozpočtů jiných subjektů a/nebo jejich alokace není v jejich kompetenci

Klíčová oblast č. 3	KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST
Popis	Osoby podílející se na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.
Předmětem hodnocení je, zda:	3.1. Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu. 3.2. Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

3.1.	Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.
Kritérium, požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.
Důkaz, indikátor kvality	Je k dispozici organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, vykonávajících odborné činnosti na stanovených pozicích, jejichž naplnění lze doložit. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Každá odborná pozice uvedená v organizační struktuře má stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost, jejichž naplnění je doloženo. Kritérium je naplněno částečně. V organizační struktuře jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pouze u některých odborných pozic. Kritérium není naplněno. V organizační struktuře nejsou stanoveny žádné požadavky na kvalifikaci a kompetentnost u odborných pozic.
Komentáře a doporučení	- nezaměňovat kompetenci (oprávnění) a kompetentnost (schopnost) - požadavky na kvalifikaci si realizátor střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb stanovuje sám - nemusí být zastoupeny, určeny všechny odbornosti, nebo pozice, které jsou uvedeny v popisu kritéria
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d) § 95 odst. d)
dle procesního modelu	Činnosti na všech úrovních
adaptace na místní podmínky	- Na úrovni individuálního plánování je stanoveno zákonnými ustanoveními - V organizační struktuře místního či krajského partnerství mohou být popsány úlohy či role jednotlivých subjektů v partnerství na místo požadavků na kvalifikaci a kompetentnost

3.2.	Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.
Důkaz, indikátor kvality	Existuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu a je doloženo, že je nabízena účastníkům procesu. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů.

¹⁸ Kraj zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.

Hodnocení	Kritérium je naplněno. Vzdělání bylo nabízeno všem účastníkům během jejich aktivního zapojení do procesu. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Neproběhla žádná nabídka vzdělávání pro účastníky procesu.
Komentáře a doporučení	- účastník procesu tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb je aktivně zapojen ve struktuře plánování - vzdělávání zajišťováno vnitřními i vnějšími vzdělavateli
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. c) ¹⁹ , d) § 95 odst. c) ²⁰ , d)
dle procesního modelu	Činnosti na všech úrovních
adaptace na místní podmínky	- Vzdělávání může být zajištěno pro všechny úrovně komplexním způsobem, např. prostřednictvím kraje pro všechny úrovně plánování a řízení sítě - Vzdělávání může být zajišťováno ve víceletých cyklech i průběžně

Klíčová oblast č. 4	ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ
Popis	Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.
Předmětem hodnocení je, zda:	4.1. Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic. 4.2. Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb. 4.3. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují. 4.4. Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování. 4.5. Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.

4.1.	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Kritérium, požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Důkaz, indikátor kvality	Dokumenty (existují popisující dokumenty).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Organizační struktura je definována včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic. Kritérium je naplněno částečně. Organizační struktura včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic jsou popsány částečně. Kritérium není naplněno. Organizační struktura včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic nejsou popsány.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. c), d), e) § 95 odst. c), d), e) ²¹
dle procesního modelu	Činnost zajištění místního partnerství Činnost zajištění krajského partnerství

¹⁹ Obec spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou.

²⁰ Kraj spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou.

²¹ Kraj sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců obcí, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány.

adaptace na místní podmínky	- Struktura pro plánování a řízení sítě sociálních služeb na úrovni místního i krajského partnerství dokáže zajistit či zprostředkovat pomoc osobám popřípadě kontaktu mezi poskytovatelem a osobou
-----------------------------	---

4.2.	Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).
Důkaz, indikátor kvality	Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupiny.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Pravidla ustavující postavení, organizace a způsob jednání pracovních skupin jsou zpracována, schválena a uplatňována v praxi. Kritérium je naplněno částečně. Chybí buď schválená pravidla popisující postavení, nebo způsoby jednání skupin. Kritérium není naplněno. Nejsou-li pravidla popsána, nebo schválena, kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sluzbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	činnosti místního partnerství – dokumentace, přenos informací, komunikace činnosti krajského partnerství – dokumentace, přenos informací, komunikace
adaptace na místní podmínky	

4.3.	Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují.
Kritérium, požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.
Důkaz, indikátor kvality	Výstupy z jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny (rozhovory s členy pracovní skupiny).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Oba důkazy jsou naplněny. Kritérium je naplněno částečně. Alespoň jeden z důkazů je zcela naplněn. Kritérium není naplněno. Ani jeden z důkazů není naplněn.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sluzbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	činnosti místního partnerství – dokumentace, přenos informací, komunikace činnosti krajského partnerství – dokumentace, přenos informací, komunikace
adaptace na místní podmínky	

4.4.	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Kritérium, požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Důkaz, indikátor kvality	Z namátkou vybraných zápisů jednání skupin, rozhovorů s členy a jednacích řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Konsensuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno ve většině případů. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Konsensuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno v menší části případů.

Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	Činnost zajištění místního partnerství Činnost zajištění krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	

4.5.	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Důkaz, indikátor kvality	Způsob informování a předávání informací je závazně popsán v některém ze základních dokumentů, nebo je popsán samostatně. Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Všechny důkazy jsou naplněny. Kritérium je naplněno částečně. Alespoň jeden z důkazů je zcela naplněn. Kritérium není naplněno. Ani jeden z důkazů není naplněn.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	činnosti místního partnerství – dokumentace, přenos informací, komunikace činnosti krajského partnerství – dokumentace, přenos informací, komunikace
adaptace na místní podmínky	

Klíčová oblast č. 5	ZAPOJOVÁNÍ
Popis	Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost).
Předmětem hodnocení je, zda:	5.1. Je doložen postup zapojování. 5.2. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování. 5.3. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

5.1.	Je doložen postup zapojování.
Kritérium, požadavek kvality	Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje: - účel a způsoby zapojování - aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb - harmonogram činností zapojování - kritické body (selhání) a návrh jejich řešení - systém vnějšího připomínkování dokumentů.
Důkaz, indikátor kvality	Je zpracován písemný postup zapojování dle 5.1., který lze doložit z jednoho, popřípadě z více dokumentů. Uplatňování tohoto dokumentu v praxi je doložitelné důkazy.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Postup zapojování obsahuje všechny body uvedené v 5.1. a zahrnuje zapojování všech aktérů. Kritérium je naplněno částečně. Postup zapojování obsahuje jen některé z bodů uvedených v 5.1., nebo zahrnuje zapojování jen některých aktérů. Kritérium není naplněno. Není k dispozici žádný postup zapojování, nebo neobsahuje žádný z bodů uvedených v 5.1.
Komentáře a doporučení	
vazba:	

dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	Činnost zajištění místního partnerství Činnost zajištění krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	<ul style="list-style-type: none"> - Kritérium platí pro obce, které se rozhodly postupovat metodou komunitního plánování (viz § 94 odst. d) zákona o sociálních službách) a kraj - Zapojení partnerů je propojeno s dalšími procesy, jde zejména o lokální partnerství v sociálně vyloučených lokalitách, strategickém plánování, místní Agendě 21, Místních akčních skupinách apod.

5.2.	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.
Důkaz, indikátor kvality	Jsou předloženy dokumenty, které dokládají zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v rámci organizační struktury a jejich podíl na rozhodování (např. organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny apod.). Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zadavateli.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a podílejí se na rozhodování. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. V rámci organizační struktury nejsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a nepodílejí se na rozhodování, nebo je naplněna pouze jedna z podmínek.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	Činnost zajištění místního partnerství Činnost zajištění krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	<ul style="list-style-type: none"> - Kritérium platí pro obce, které se rozhodly postupovat metodou komunitního plánování (viz § 94 odst. d) zákona o sociálních službách) - Na úrovni kraje je odůvodněno, v kterých případech je zapojení zajištěno prostřednictvím zastupitelské role obcí a v kterých je nezbytné zapojovat přímo poskytovatele resp. zástupce uživatelů - Zapojení partnerů je propojeno s dalšími procesy, jde zejména o lokální partnerství v sociálně vyloučených lokalitách, strategickém plánování, místní Agendě 21, Místních akčních skupinách apod.

5.3.	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.
Důkaz, indikátor kvality	Jsou k dispozici materiály dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a materiály dokládající možnost zapojení veřejnosti při připomínkování priorit, opatření a aktivit. Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli, zadavateli a zástupci veřejnosti.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Veřejnost měla možnost se zapojit do připomínkování priorit, opatření a aktivit. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé nejsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb, nebo veřejnost není zapojena do připomínkování priorit, opatření a aktivit.

Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e)
dle procesního modelu	Činnost zajištění místního partnerství Činnost zajištění krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	<ul style="list-style-type: none"> - Kritérium platí pro obce, které se rozhodly postupovat metodou komunitního plánování (viz § 94 odst. d) zákona o sociálních službách) - Na úrovni kraje je odůvodněno, v kterých případech je zapojení zajištěno prostřednictvím zastupitelské role obcí a v kterých je nezbytné zapojovat přímo poskytovatele resp. zástupce uživatelů - Zapojení partnerů je propojeno s dalšími procesy, jde zejména o lokální partnerství v sociálně vyloučených lokalitách, strategickém plánování, místní Agendě 21, Místních akčních skupinách apod.

Klíčová oblast č. 6 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	
Popis	Výstupem procesu plánování je Plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.
Předmětem hodnocení je, zda:	6.1. Plán obsahuje uvedené náležitosti. 6.2. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.). 6.3. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně. 6.4. V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb. 6.5. Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

6.1. Plán obsahuje uvedené náležitosti	
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti: - popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení - strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území - způsob financování systému sociálních služeb v území - sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny - povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.
Důkaz, indikátor kvality	V Plánu jsou popsány oblasti uvedené v kritériu (metoda ověřování: studium Plánu).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Plán obsahuje všechny uvedené náležitosti. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Plán neobsahuje uvedené náležitosti.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), g)
dle procesního modelu	Výstup místního partnerství Výstup krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	- Náležitosti strategické dokumentace mohou být uvedeny v různých materiálech, např. strategický plán a jeho prováděcí dokument či akční plán, některé „provozní“ náležitosti mohou být obsaženy např. v plánu práce

6.2. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.).	
Kritérium, požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.
Důkaz, indikátor kvality	Srovnání aktuálního záměru (viz. 1.2.) a Plánu (metoda ověřování: studium Plánu a záměru).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Plán odpovídá aktuálnímu záměru ve všech bodech (viz. 1.2.). Kritérium je naplněno částečně. Plán odpovídá aktuálnímu záměru pouze částečně. Kritérium není naplněno. Plán neodpovídá aktuálnímu záměru.

Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), g)
dle procesního modelu	Výstup místního partnerství Výstup krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	

6.3.	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.
Důkaz, indikátor kvality	Plán je v souladu s dokumenty, ve kterých jsou uvedeny vzájemné požadavky obcí, krajů a Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky na kompatibilitu výstupu.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Plán je zcela v souladu s požadavky souvisejících dokumentů. Kritérium je naplněno částečně. Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů. Plán není v souladu s požadavky souvisejících dokumentů. Kritérium není naplněno.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), g)
dle procesního modelu	Výstup místního partnerství Výstup krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	- Plnění kritéria je vázáno na existenci požadavků na výstupy na všech úrovních, tzn. i MPSV

6.4.	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz, indikátor kvality	Plán (metoda ověřování: studium Plánu).
Hodnocení	Kritérium je naplněno. V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium je naplněno částečně. Kritérium není naplněno. Sociální služby v Plánu odděleny nejsou.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), g)
dle procesního modelu	Výstup místního partnerství Výstup krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	- Plán může obsahovat pouze sociální služby nebo také další „návazné“ ²² služby, tyto „návazné“ služby jsou však odděleny a to zejména na úrovni aktivit a finančních toků

6.5.	Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Kritérium, požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz, indikátor kvality	Existuje logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami (metoda ověřování: studium Plánu).

²² Tj. služby mimo režim zákona o sociálních službách.

Hodnocení	Kritérium je naplněno. Z Plánu je zřejmá logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami není zřejmá.
Komentáře a doporučení vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), g)
dle procesního modelu	Výstup místního partnerství Výstup krajského partnerství
adaptace na místní podmínky	- Možnou technikou zajištění provázání priorit, opatření a aktivit plánu je metoda log-frame ²³

Klíčová oblast č. 7	INFORMOVANOST
Popis	Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.
Předmětem hodnocení je, zda:	7.1. Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován. 7.2. Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

7.1.	Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.
Kritérium, požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: - účel poskytování informací - způsob poskytování informací - formy informování osob se specifickými potřebami komunikace - osoby odpovědné za poskytování informací - jak často jsou informace poskytovány - kde jsou informace dostupné - postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací
Důkaz, indikátor kvality	Existuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria 7.1. Osoby zodpovědné za systém informování jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Postup informování existuje v písemné podobě a obsahuje všechny oblasti podle 7.1. Osoby zodpovědné za systém informování jej jsou schopny zdůvodnit a doložit jeho naplňování v praxi. Kritérium je naplněno částečně. Postup informování existuje v písemné podobě a obsahuje pouze některé z oblastí podle kritéria 7.1. Nebo postup existuje, obsahuje všechny oblasti podle 7.1., ovšem osoby zodpovědné za jeho naplňování nejsou schopny zdůvodnit, proč byl takto navržen, nebo doložit jeho naplňování v praxi. Nebo neexistuje postup v písemné podobě, jsou však doloženy důkazy o informování. Kritérium není naplněno. Postup informování neexistuje v písemné podobě a nejsou doloženy žádné důkazy o informování.
Komentáře a doporučení vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. b) ²⁴ § 95 odst. b) ²⁵

²³ Jde o metodu logického rámce, slouží jako nástroj pro zpodrobnění návrhu projektu, který usnadní prezentaci a komunikaci náročných a nákladných projektů. Metodiku pro jeho tvorbu lze nalézt např. zde: www.esfcr.cz/file/8233_1_1/

²⁴ Obec zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území.

²⁵ Kraj zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území.

dle procesního modelu	Činnosti v místním partnerství – dostupnost informací Činnosti v krajském partnerství – dostupnost informací
adaptace na místní podmínky	- V ideálním případě obec postupuje podle komunikační strategie (či obdobný dokument)

7.2.	Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.
Kritérium, požadavek kvality	V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace: - základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území - základní dokumenty (záměr viz kritérium 1.2., pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz kritérium 4.2.) - informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich) - informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty) - informace o možnostech zapojení se do procesu plánování - informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb) - základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb.
Důkaz, indikátor kvality	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit, že jsou průběžně zveřejňovány minimálně informace v rozsahu 7.2., a to v souladu s písemným postupem informování dle 7.1.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování o všech oblastech podle 7.2. Kritérium je naplněno částečně. Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování pouze u některých oblastí podle 7.2. Kritérium není naplněno. Osoby odpovědné za systém informování nejsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování o všech oblastech podle 7.2.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. b), d) § 95 odst. b), d)
dle procesního modelu	Činnosti v místním partnerství – dostupnost informací Činnosti v krajském partnerství – dostupnost informací
adaptace na místní podmínky	- Informování je děleno na 2 hlavní oblasti: proces plánování (dokumentují obce, které se rozhodly plán zpracovávat) a informace o možnostech poskytování sociálních služeb (zákonná povinnost), od toho se odvíjí i naplňování kritérií pro jednotlivé obce

Klíčová oblast č. 8	ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU
Popis	Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.
Předmětem hodnocení je, zda:	8.1. Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu. 8.2. Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. 8.3. V procesu je využívána externí podpora.

8.1.	Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.
Kritérium, požadavek kvality	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. 1.2. a s principy plánování sociálních služeb) - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.

Důkaz, indikátor kvality	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí obsahují: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování pro všechny klíčové oblasti existují v písemné podobě a obsahují požadované indikátory. Kritérium je naplněno částečně. Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování pro některé klíčové oblasti existují v písemné podobě a obsahují požadované indikátory, nebo jsou stanoveny pro všechny klíčové oblasti a obsahují pouze některé požadované indikátory. Kritérium není naplněno. Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí neexistují v písemné podobě (nelze je doložit), nebo neobsahují žádný z požadovaných indikátorů.
Komentáře a doporučení vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), f) ²⁶
dle procesního modelu	Vstup místního partnerství – vyhodnocování plnění plánu Vstup krajského partnerství – vyhodnocování plnění SPRSS
adaptace na místní podmínky	

8.2.	Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.
Kritérium, požadavek kvality	Postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz, indikátor kvality	Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Účastníci procesu jsou schopni v rozhovoru popsat situace, kdy byly tyto postupy uplatňovány v praxi.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Naplňování je potvrzeno i v rozhovorech se zodpovědnými pracovníky. Kritérium je naplněno částečně. Písemné důkazy a důkazy z rozhovorů lze doložit pouze částečně. Kritérium není naplněno. Postupy nejsou realizovány a se závěry vyhodnocování se dále nepracuje.
Komentáře a doporučení vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), f)
dle procesního modelu	Vstup místního partnerství – vyhodnocování plnění plánu Vstup krajského partnerství – vyhodnocování plnění SPRSS
adaptace na místní podmínky	

²⁶ Kraj informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb.

8.3.	V procesu je využívána externí podpora.
Kritérium, požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.
Důkaz, indikátor kvality	Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran. Podporou třetích stran se rozumí například konzultace, supervize, metodické vedení, hodnocení podle kritérií kvality.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Podpora třetích stran je využívána, o této podpoře existují písemné důkazy (například smlouva se supervizorem, konzultantem, zpráva ze supervize, apod.). Spolupráce je potvrzena v rozhovorech s účastníky procesu. Kritérium je naplněno částečně. Hodnocení nelze aplikovat. Kritérium není naplněno. Podpora třetích stran není využívána.
Komentáře a doporučení	
vazba:	
dle zákona o soc.sloužbách	§ 94 odst. d), e) § 95 odst. d), e), f)
dle procesního modelu	Činnosti ve všech úrovních
adaptace na místní podmínky	- Podpora může být zajištěna i prostřednictvím třetích subjektů (např. obec získává podporu prostřednictvím aktivit projektu kraje či naopak)

5. ZÁVĚREČNÉ SHRNTÍ

Vzhledem ke skutečnosti, že na celostátní úrovni nebyla dosud problematika kvality plánování a řízení sítě sociálních služeb legislativně ani nijak jinak upravena (např. metodický pokyn apod.), tento materiál navrhuje možnou formu sebehodnocení subjektů zodpovědných za plánování a řízení svých sítí sociálních služeb. Jde o doporučující materiál vycházející z v současné době dostupných podkladů a z praxe.

V souladu se zadáním Karlovarského kraje byla výchozím materiálem stanovena Kritéria kvality plánování sociálních služeb, která vydalo MPSV ČR v roce 2007. Tato kritéria byla ve spolupráci s kompetentními pracovníky obcí Karlovarského kraje adaptována na místní podmínky.

Hlavním cílem dokumentu je podpořit aplikaci ustanovení § 94 a § 95 zákona o sociálních službách, které specifikují úlohu obcí a kraje v samostatné působnosti a to provázáním těchto ustanovení s procesním modelem plánování v sociálních službách na úrovních individuálního plánování, střednědobého (komunitního) plánování obcí a střednědobého plánování kraje. Za základní (či nepodkročitelná) kritéria lze považovat ta, která z pohledu obce jsou vztažena pouze k ustanovení § 94 odst. d) zákona o sociálních službách, ostatní kritéria jsou přímo vztažena k provádění dalších ustanovení § 94 a § 95 zákona o sociálních službách.

Materiál může sloužit jako pomůcka zejména pro koordinátory plánování sociálních služeb. Nepřináší jim podrobný návod, co a kdy mají dělat, k tomu konec konců slouží např. Metodiky pro plánování sociálních služeb (MPSV, 2006). Lze si však ověřit, zda to, co ve svém regionu děláme, děláme dobře, zda jsme na něco nezapomněli.

Z hlediska fungování procesu plánování sociálních služeb na krajské úrovni lze doporučit navázat na práci Návrhové skupiny jakožto základního prvku krajského partnerství. Výzvou pro činnost Návrhové skupiny je především zvýšení koordinační a komunikační role procesu plánování sociálních služeb v Karlovarském kraji a propojování jednotlivých úrovní plánování od individuální (výkon sociální práce) po krajskou.

Jako hlavní činnosti Návrhové skupiny lze navrhnout:

- Koordinace procesu tvorby a implementace krajského střednědobého plánu (plánování a sledování jednotlivých fází procesu, sledování vstupů a výstupů, tvorba a sledování harmonogramu prací, zejména prostřednictvím Akčních plánů)
- Koordinace činností všech tří úrovní plánování sociálních služeb (sledování vstupů a výstupů, termínů zadání či dodání)
- Komunikační role – přenášení informací a podnětů z úrovně individuálního plánování (sociální práce na obcích) přes místní na úroveň krajského partnerství a naopak

- Vyjednávací role – Návrhová skupina může být vhodnou platformou pro sladování stanovisek jednotlivých aktérů v síti sociálních služeb, může také identifikovat témata, při jejichž řešení je třeba zapojení dalších partnerů (poskytovatelů, představitelů samospráv apod.) a iniciovat potřebná jednání
- Odborná role – Návrhová skupina může sloužit jako prostředek pro „sbíhání“ klíčových poznatků o stavu sociálních služeb a především osob v potenciálně nepříznivé sociální situaci (může jít např. o pravidelné „reporty“ o sociální situaci v regionech – zjišťování potřeb, sdílení výstupů projektů, analýz, ale také pomocníkem při jejich tvorbě či zadávání)
- Procesní role – Návrhová skupina může sloužit také jako řešitel některých dílčích problémů, případně iniciovat pro tento účel vznik „podřízené“ struktury (např. pracovního týmu, skupiny)
- Poradní role – Návrhová skupina může také sloužit jako konzultační orgán v různých (i dílčích) fázích a oblastech plánování a řízení sociálních služeb, např. nastavení či aktualizace financování sociálních služeb, stanovování kapacit potřebných sociálních služeb, konkrétní projednávání rozvojových či útlumových aktivit v rámci plnění Střednědobého plánu

Návrhová skupina jakožto odborný (možno také říci, že výkonný) orgán má největší předpoklady k tomu, aby mohl zajistit či podpořit kvalitu plánovacího a řídicího procesu kraje a zároveň propojení s úrovní místního partnerství i úrovně individuálního plánování (resp. výkonu sociální práce v obcích).

Z toho důvodu lze doporučit zvážit možnost zajištění posílení legitimacy tohoto orgánu, stanovení jejího postavení ve struktuře orgánů Karlovarského kraje, jejího statusu, řádu fungování (včetně jednacního řádu), náplně činnosti a složení.

POUŽITÉ ZDROJE:

MPSV ČR (2007): Kritéria kvality plánování sociálních služeb.

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

GI projekt o.p.s. (2013): Mapování potřeb osob v (potenciálně)nepříznivé sociální situaci na území Karlovarského kraje,

Část A: Závěrečná zpráva z výzkumu na území obcí Karlovarského kraje

Část B: Mapování potřeb a problémů v seniorském věku na území obcí s rozšířenou působností Karlovarského kraje – závěrečná zpráva ze Sociologického šetření

Část C: Souhrn analytických podkladů

Část D: Doporučení pro tvorbu krajské sítě

GI projekt o.p.s. (2013): Komparativní analýza.

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Karlovarském kraji pro období 2014 – 2017.

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Karlovarském kraji pro období 2009 – 2013.