

Komunitní plánování a jeho vliv na síť sociálních služeb na území města Třinec

Bc. Ellen Raszková

Diplomová práce
2012

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Ellen RASZKOVÁ**
Osobní číslo: **K10188**
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**

Téma práce: **Komunitní plánování a jeho vliv na síť sociálních služeb na území města Třinec**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte rešerši a nastudujte odbornou literaturu k tématu.
2. Vymezte základní pojmy a teoretická východiska z oblasti kvality sociálních služeb a komunitního plánování sociálních služeb.
3. Připravte metodiku výzkumné části.
4. Realizujte smíšený výzkum za využití techniky dotazníkového šetření a rozhovorů.
5. Zpracujte a vyhodnoťte získaná data, včetně jejich interpretace.
6. Prezentujte výsledky výzkumu, shrňte analýzu a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAVLÍK, M., et al. Metodiky pro plánování sociálních služeb. 1. vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. Počet stran 112. ISBN 978-80-86902-44-9.

HENDL, J. Kvalitativní výzkum. 2. vyd. Praha: Portál, 2005. Počet stran 408. ISBN 978-80-7367-485-4.

HORÁKOVÁ, H. Strategický marketing. Druhé, rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Počet stran 204. ISBN 80-247-0447-1.

HORECKÝ, J.: Marketing sociálních služeb. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2008. Počet stran 163. ISBN 978-80-7416-026-4.

MATOUŠEK, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. Počet stran 184. ISBN 978-80-7367-310-9.

RASZKOVÁ E., KRAUSOVÁ M. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Třinci na období 2009 – 2012. Třinec: Město Třinec, 2009.

VAŠTÍKOVÁ, M.: Marketing služeb – efektivně a moderně. Praha: Grada Publishing, 2008, Počet stran 232. ISBN 978-80-247-2721-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění k 31.12.2011.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. ve znění k 31.12.2011.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

1. října 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

20. dubna 2012

Ve Zlíně dne 15. února 2012

doc. MgA. Jana Janíková, ArtD.

děkanka



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.

ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 10.03.2012.

ELLEN RASZKOVÁ



.....
Jméno, příjmení, podpis

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce požítovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

²⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

³⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídnou k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Komunitní plánování je metodou, která se zabývá dostupností sociálních služeb, nenaplněnými potřebami občanů, stavu poskytovaných služeb a plánováním jejich rozvoje na daném území. Práce se věnuje přínosu procesu komunitního plánování a jeho vlivu na síť sociálních služeb v městě Třinec.

Jako praktický příklad je uveden projekt na realizaci jedné priority v tomto procesu.

Klíčová slova:

Komunitní plánování, plán rozvoje sociálních služeb, sociální služby, prioritizace

ABSTRACT

Community planning is a method that deals with the availability of social services, unmet needs of citizens, a state of provided services and planning their expansion within the given territory. The thesis is focused to a contribution of the community planning process and its impact on the network of social services in the town Třinec.

As a practical example is shown a specific project implementing one priority in this process.

Keywords:

Community planning, social services expansion plan, social services, priority

„Jedním z nejkrásnějších zadostiučinění v životě je, že kdykoli se upřímně snažíme pomoci jinému, pomáháme i sami sobě.“

Ralph Waldo Emerson

Chci vyjádřit poděkování vedoucí práce Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, PhD. za její vstřícný přístup, podněty a cenné rady, které mi napomohly při vypracování mé diplomové práce.

Mé poděkování patří také mé nejbližší rodině, která při mně stála po dobu studia a při psaní diplomové práce.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	13
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.1.1 Sociální služba	13
1.1.2 Poskytovatel sociální služby	14
1.1.3 Uživatel sociální služby	15
1.2 DRUHY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	16
1.2.1 Sociální poradenství	16
1.2.2 Služby sociální péče	17
1.2.3 Služby sociální prevence	19
1.3 FORMY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	22
1.3.1 Pobytové služby	22
1.3.2 Terénní služby	22
1.3.3 Ambulantní služby	22
1.4 KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	23
1.4.1 Standardy kvality	23
1.4.2 Inspekce v sociálních službách	23
1.5 ZDROJE FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	24
1.5.1 Dotace ze státního rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí.....	24
1.5.2 Dotace od územních samosprávných celků	25
1.5.3 Úhrady z veřejného zdravotního pojištění	25
1.5.4 Úhrady od uživatelů	25
1.5.5 Příspěvek na péči.....	25
1.5.6 Příspěvek od zřizovatele	26
1.5.7 Vedlejší hospodářská a doplňková činnost	26
1.5.8 Další zdroje financování	26
1.6 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ	26
1.6.1 Historie komunitního plánování sociálních služeb v České republice.....	27
1.6.2 Právní ukotvení komunitního plánování sociálních služeb.....	27
1.6.3 Principy metody komunitního plánování	28
1.6.4 Účastníci komunitního plánování sociálních služeb	30
1.6.5 Komunitní plánování jako jeden z pilířů systému sociálních služeb	31
1.6.6 Plán rozvoje sociálních služeb	32
1.6.7 Fáze komunitního plánování sociálních služeb.....	33
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	37
2 ANALÝZA PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V TŘINCI.....	38
2.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MĚSTA TŘINEC	38
2.2 CÍLE VÝZKUMU	40
2.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	41

2.4	METODY VÝZKUMU	41
2.4.1	Analýza dokumentů	42
2.4.2	Dotazník	43
2.5	HARMONOGRAM REALIZACE VÝZKUMU	43
2.6	FÁZE PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V TŘINCI - DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1	44
2.6.1	Fáze procesu v období let 2005 - 2006	44
2.6.2	Fáze procesu v období roku 2006	47
2.6.3	Fáze procesu v období 2007 - 2009	49
2.6.4	Fáze procesu v období 2009 - 2012	51
2.6.5	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 1	54
2.7	NAPLŇOVÁNÍ OPATŘENÍ V PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ - DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 2	55
2.7.1	Výchozí situace r. 2005	56
2.7.2	Naplňování opatření Komunitního plánu na období 2006 - 2008	57
2.7.3	Naplňování opatření Komunitního plánu na období 2007 - 2009	58
2.7.4	Naplňování opatření Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na období 2009 - 2012	60
2.7.5	Stav sociálních služeb k 31.12.2011	62
2.7.6	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 2	66
2.8	NABÍDKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V TŘINCI - DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 3	67
2.8.1	Mix sociálních služeb - dle formy poskytování	67
2.8.2	Mix sociálních služeb - jednotlivé cílové skupiny a formy poskytování	68
2.8.3	Mix sociálních služeb - dle druhu sociálních služeb	69
2.8.4	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 3:	70
2.9	POVĚDOMÍ OBČANŮ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 4	70
2.9.1	Stanovení hypotéz	71
2.9.2	Zpracování dotazníku	72
2.9.3	Vyhodnocení dotazníku a jednotlivých hypotéz	72
2.9.4	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 4	76
2.10	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	76
III PROJEKTOVÁ ČÁST		78
3	PROJEKT „AKTIVNÍ SENIOŘI V TŘINCI - OLDŘICHOVICÍCH“	79
3.1	ÚDAJE O PROJEKTU	79
3.2	INFORMACE O PROJEKTU	80
3.2.1	Cílová skupina	80
3.2.2	Poslání projektu	80
3.2.3	Cíl projektu	80
3.3	ANALÝZA VÝCHOZÍ SITUACE	80
3.4	VIZE	82

3.5	POPIS JEDNOTLIVÝCH AKTIVIT PROJEKTU.....	83
3.5.1	Vytvoření týmu pro zajišťování aktivit a jejich propagaci	83
3.5.2	Vybavení zázemí pro nový Klub seniorů v Oldřichovicích.....	84
3.5.3	Zjištění potřeb, vytvoření nabídky aktivit.....	84
3.5.4	Vytvoření pobočky Klubu seniorů	85
3.5.5	Vyhledání lektorů pro výuku a přednášky vč. zajištění harmonogramu.....	85
3.5.6	Publicita projektu	86
3.5.7	Vyhodnocení projektu.....	87
3.6	ROZPOČET PROJEKTU	88
3.7	HARMONOGRAM PROJEKTU.....	90
3.8	RIZIKA PROJEKTU.....	90
3.8.1	Nezájem ze strany osadních výborů o spolupráci	90
3.8.2	Nezájem občanů o nabízené aktivity.....	91
3.8.3	Nezajištění financí na provoz.....	91
3.8.4	Dlouhodobá nepřítomnost koordinátora nebo organizačního pracovníka	91
	ZÁVĚR	92
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	93
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	96
	SEZNAM OBRÁZKŮ	97
	SEZNAM TABULEK.....	98
	SEZNAM PŘÍLOH.....	99

ÚVOD

Na úvod bychom chtěli uvést, že autorka pracuje na odboru sociálních věcí města Třince a mezi jiným je také manažerkou projektu střednědobého (komunitního) plánování rozvoje sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že se tomuto projektu věnuje již 6 let, chtěla by získat zpětnou vazbu, jak funguje tento proces a jak se naplňují opatření jednotlivých plánů, dále jak občané mají zájem o sociální služby a jak vnímají nabídku sociálních služeb.

Koncem roku 2005 byla odborem sociálních věcí zpracována základní verze komunitního plánu sociálních služeb pro roky 2006 – 2008. S přihlédnutím k velmi rychlému plnění jednotlivých opatření plánu a k získání dalších finančních zdrojů byl zpracován další střednědobý plán rozvoje sociálních služeb vč. dodatku č. 1, a to na roky 2007 až 2009. Poslední plán je zpracován na období let 2009 – 2012 vč. dodatků č. 1 a 2.

V každém výše uvedeném plánu jsou navrženy priority a jednotlivá opatření, která se průběžně naplňují. Zpracováním evaluace k probíhajícímu současnému plánu k jeho opatřením bude základem pro tvorbu, návaznost a kontinuitu plánu nového, kdy se bude vycházet ze zpracovaných výsledků výzkumu tak, aby došlo ke zkvalitnění tohoto procesu.

Práce by měla přinést informace o skutečné realizaci priorit a aktivit všech plánů včetně rozsahu a doby plnění, rovněž by se v ní mělo objevit, zda a jak se opatření a aktivity plánu odklání od původního plánu. Výstupem by mělo také zhodnocení, zda jsou dodržovány všechny fáze procesu nebo zda se občané orientují v nabízených sociálních službách a znají jejich nabídku.

První část práce - teoretická bude zaměřena na objasnění pojmů, se kterými se při komunitním plánování sociálních služeb lze v praxi setkat, dále pak na charakteristiku sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Druhá část - praktická bude věnována výzkumu, kdy obsahem této části budou cíle, metody, výzkumné otázky, průběh a výsledky šetření.

Třetí část - projektová bude zaměřena na jednu z dosud nenaplněných priorit stávajícího střednědobého plánu s návrhem možného řešení pro město Třinec vč. jeho finančního zajištění.

Výsledky výzkumu budou předány všem členům pracovních skupin střednědobého plánování, zastupitelům města Třince a široké veřejnosti. Evaluace by měla splňovat kritéria užitečnosti (praktický přínos), proveditelnosti (mít podmínky) a měla by být technicky adekvátní (citlivě a na úrovni).

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Tato kapitola nám objasní základní pojmy, které se týkají široké oblasti sociálních služeb. Jedná se o charakteristiku sociálních služeb v obecné rovině, se kterými běžně v životě setkáváme. Následuje vysvětlení dalšího členění na druhy a na formy poskytování těchto služeb. Dojde také k obeznámení se s kvalitou sociálních služeb a se zdroji financování v sociálních službách. Objasnění těchto pojmů povede k pochopení další podkapitoly s názvem Komunitní plánování, která přinese podstatu a principů celého procesu Komunitního plánování včetně jeho historie.

1.1 Sociální služby

Charakteristika sociálních služeb je popsána a ukotvena v základním normativním prameni, kterým je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a který je v platnosti od 01.01.2007 [1]. Podrobná specifikace jednotlivých sociálních služeb je uvedena v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů [2], která je rovněž v platnosti od 01.01.2007. V těchto dvou pramenech se nacházejí podmínky pro poskytování sociálních služeb, práva i povinnosti, typologie sociálních služeb, informace o příspěvku na péči apod., které se v různé míře dotýkají subjektů, které sociální služby poskytují nebo je přijímají. Týkají se rovněž obce, jakožto zadavatele sociálních služeb v regionu.

1.1.1 Sociální služba

„Sociální službou rozumíme činnost nebo soubor činností, zajišťují pomoc a podporu osobám („uživatelům služby“), za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Na základě zjištěných individuálních potřeb osob se pomoc zaměřuje na podporu samostatnosti tak, aby se osoby aktivizovaly a motivovaly k činnostem, které budou posilovat jejich sociální začleňování, které nepovedou k dlouhodobému setrvávání či prohlubování nepříznivé sociální situace. [1]

Matoušek uvádí, že „sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli“ [3, s.11].

Dále dle Matouška [4, s. 203] „jsou sociálními službami všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.“

Výše jmenovaný zákon uvádí, že při poskytování sociálních služeb musí být dodržovány základní osobní svobody a lidská práva, má se tak dít kvalitně a v zájmu potřebných osob. Při poskytování sociálních služeb všechny činnosti zajišťují dle citovaného zákona registrovaní „poskytovatelé sociálních služeb“ na základě projeveného zájmu osob („uživatelů“), které mají možnost si vybrat z nabídky (většinou regionální) takové služby, které naplní jejich potřeby, a které mohou různě kombinovat. [1]

Sociální služba se poskytuje za úhradu, pokud zákon nestanoví jinak. Maximální částky za jednotlivé služby a úkony stanovuje blíže prováděcí vyhláška 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. K úhradě klasických sociálních služeb slouží státní dávka tzv. příspěvek na péči, jehož výše je stanovena dle přiznaného stupně závislosti. U dospělých se pohybuje ve výši od 800 Kč do 12 000 Kč, u dětí od 3 000 Kč do 12 000 Kč. Tato dávka se vyřizuje na úřadu práce, který nově od 01.01.2012 spravuje agendu příspěvku na péči a jeho výplatu.

Za sociální službu není považována činnost, kterou zabezpečují rodinní příslušníci nebo neregistrované právnické či fyzické osoby nabízející např. úklidové služby.

1.1.2 Poskytovatel sociální služby

Sociální služby lze poskytovat pouze na základě registrace dané zákonem o sociálních službách (pokud není zákonem stanoveno jinak). Krajský úřad (příslušný dle hlášeného či trvalého pobytu nebo sídla poskytovatele) rozhoduje o registraci konkrétní služby. Tuto možnost má také ministerstvo, pokud je zároveň zřizovatelem poskytovatele sociální služby. Registrací poskytovatel garantuje závazek, že nabízenou službu provozuje za podmínky odborné způsobilosti všech zaměstnanců, kteří přímo poskytují sociální službu a jsou bezúhonní. Pokud služby jsou provozovány v zařízeních sociálních služeb, tak poskytovatel musí prokázat vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, musí zajistit hygienické podmínky, materiální a technické podmínky (dle druhu poskytované služby). Mezi další podmínky patří prohlášení, že na organizaci a její majetek nebyl vyhlášen konkurs. K žádosti o registraci jsou poskytovatelem předkládány zákonem požadované podklady (např. popis realizace poskytování, popis personálního zajištění, plán finančního zajištění

sociální služby) a před zahájením činnosti musí být uzavřena pojistná smlouva pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

Registrace obsahuje označení poskytovatele, název a místo zařízení anebo místa poskytování sociálních služeb, druh poskytované sociální služby, identifikační číslo, okruh osob, kterým je sociální služba určena (případně věková hranice nebo druh zdravotního postižení), časový rozsah a kapacitu poskytované sociální služby a den započetí poskytování sociálních služeb případně způsob zajištění zdravotní péče (stanoví-li tak zákon).

Zákon stanoví, že poskytovateli sociálních služeb mohou být při splnění registračních podmínek stanovených zákonem o sociálních službách územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. V praxi to znamená, že obce, kraje, případně Ministerstvo práce a sociálních věcí, zřizují příspěvkové organizace (případně obecně prospěšné společnosti) pro poskytování sociálních služeb, které jsou v dané oblasti žádány. Významnými poskytovateli mohou být neziskové organizace (občanská sdružení, obecně prospěšné organizace, církevní organizace apod.), které mohou mít v nabídce od jedné sociální služby až po široké spektrum služeb.

Na poskytování sociální služby se uzavírá s uživatelem sociální služby písemná smlouva (pokud zákon nestanoví jinak - např. poradenství). Ve smlouvě jsou mimo jiné uvedeny náležitosti jako druh sociální služby, za jakou cenu a kde bude služba poskytována, odkaz na cíl a plánování služby, cena fakultativní služby apod.

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí služby, ale pouze z důvodů definovaných zákonem, konkrétně - neposkytuje žádanou sociální službu nebo pro stanovený okruh osob, nemá dostatečnou kapacitu či zdravotní stav vylučuje poskytnutí takové služby (dle vyhlášky) nebo pokud byla vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností v době maximálně před šesti měsíci. V případě naplněné kapacity je poskytovatel povinen nepřijaté osoby zařadit do evidence žadatelů.

1.1.3 Uživatel sociální služby

Uživatelem sociální služby se může stát každý člověk, který potřebuje pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění (do společnosti) nebo člověk, který má zájem o prevenci (předcházení) sociálního vyloučení.

Uživatelé sociální služby dle zákona může být osoba, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu podle zvláštních právních předpisů; osoba, které byl udělen azyl podle zvláštního právního předpisu; cizinec bez trvalého pobytu na území České republiky, kterému tato práva zaručuje mezinárodní smlouva; občan (nebo jeho rodinný příslušník) členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu (podle zvláštního právního předpisu) po dobu delší než 3 měsíce, nestanoví-li přímo použitelný předpis Evropských společenství jinak; cizinec, kterému bylo vydáno povolení k dlouhodobému pobytu na území České republiky za účelem vědeckého výzkumu nebo za účelem výkonu zaměstnání vyžadujícího vysokou kvalifikaci podle zvláštního právního předpisu).

Uživatel uzavírá s poskytovatelem písemnou smlouvu o poskytování sociální služby (pokud zákon o sociálních službách nestanoví jinak - např. poradenství, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež), ve které je uvedeno: označení smluvních stran, konkrétní druh služby, rozsah, místo a doba poskytování sociální služby, výše ceny, za jakou se poskytuje a způsob úhrady, dobu platnosti, výpovědní důvody a lhůty, ujednání o dodržování vnitřních pravidel případně fakultativní služby.

1.2 Druhy poskytování sociálních služeb

Druhy poskytování sociálních služeb nám specifikuje opět zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů [1], a více konkrétněji je popisuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů [2]. Obeznamení se s druhy sociálních služeb i s popisem jednotlivých služeb je předpokladem pro jejich snadnější pochopení dalších částí práce. Druhy poskytování sociálních služeb souvisí s formami jejich poskytování, tyto jsou však popsány v podkapitole 1.3.

1.2.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství je rozčleněno do dvou oblastí:

„a) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

b) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.“ [1]

1.2.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem je umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Sociální služby jsou především určeny uživatelům, kteří jsou zdravotně handicapovaní a jsou více či méně závislí na pomoci dalšího člověka. Většinou pobírají příspěvek na péči, kterým hradí potřebnou péči. Každý člověk má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

Zákon o sociálních službách rozeznává jednotlivé sociální služby [1] takto:

- a) **Osobní asistence** je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.
- b) **Pečovatelská služba** je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb.
- c) **Tísňová péče** je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.
- d) **Průvodcovské a předčitatelské služby** jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

- e) **Podpora samostatného bydlení** je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- f) **Odlehčovací služby** jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.
- g) V **centrech denních služeb** se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- h) V **denních stacionářích** se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- i) V **týdenních stacionářích** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- j) V **domovech pro osoby se zdravotním postižením** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- k) V **domovech pro seniory** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- l) V **domovech se zvláštním režimem** se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.
- m) **Chráněné bydlení** je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

n) Ve **zdravotnických zařízeních ústavní péče se poskytují pobytové sociální služby** osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

1.2.3 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Zákon o sociálních službách člení služby sociální prevence [1] takto:

- a) **Raná péče** je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, služba poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.
- b) Služba **telefonické krizové pomoci** je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.
- c) **Tlumočnické služby** jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.
- d) **Azylové domy** poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.
- e) **Domy na půl cesty** poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou pro-

puštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

f) **Kontaktní centra** jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

g) **Krizová pomoc** je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

h) **Intervenční centra** - na základě vykázaní ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové - §61a).

i) **Nízkoprahová denní centra** poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

j) **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

k) **Noclehárny** poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

l) **Služby následné péče** jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly ústavní léčbu ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují.

- m) **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.
- n) **Sociálně aktivizační služby** jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.
- o) **Sociálně terapeutické dílny** jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.
- p) **Terapeutické komunity** poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života. Kvalita v sociálních službách
- r) **Terénní programy** jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.
- s) **Sociální rehabilitace** je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

1.3 Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby se poskytují ve třech formách, kde závisí na tom, nakolik je uživatel závislý na pomoci druhé osoby, na jeho schopnostech a možnostech zůstat v domácím prostředí. Pokud již sociální podmínky a zdravotní stav nedovolí využívat péči v prostředí, kde se uživatel cítí „doma“, může odejít do pro něj „nového“ prostředí - do zařízení, kde je mu poskytována již komplexní sociálně zdravotní péče, pokud se jedná o sociální službu. Pokud se jedná o služby sociální prevence, tak tam je to obdobné, akorát se nemusí jednat o zdravotní stav. Uživateli je poskytována taková služba, která především závisí na míře jeho schopností dokázat se sám o sebe postarat a obecně na jeho sociálních podmínkách, ve kterých žije.

1.3.1 Pobytové služby

Pobytové služby představují sociální služby, které jsou spojeny s ubytováním v zařízeních sociálních služeb a v zařízeních sociální prevence. Mezi ně patří např. Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Domov pro zdravotně postižené, Azylový dům.

1.3.2 Terénní služby

Terénními službami se rozumí služby, které jsou poskytovány uživatelům v jejím přirozeném sociálním prostředí (tj. především v domácím prostředí). Mezi ně patří např. Pečovatelská služba, Osobní asistence, Odlehčovací služba.

1.3.3 Ambulantní služby

Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými uživatel dochází nebo je doprovázen či dopravován do zařízení sociálních služeb a součástí služby není jeho ubytování. Po poskytnutí služby se uživatel vrací do svého přirozeného sociálního prostředí. Mezi ně patří např. Denní stacionáře, Nízkoprahové denní centrum pro děti a mládež, Sociálně aktivizační služba pro seniory a zdravotně postižené.

Některé druhy služeb nelze jednoznačně zařadit jen do jedné formy. Mohou být poskytovány prostřednictvím všech tří forem. Např. Odlehčovací služby mohou mít formu nejen terénní, ale i pobytovou či ambulantní.

1.4 Kvalita v sociálních službách

Zákon o sociálních službách [1] přinesl v roce 2007 do poskytování sociálních služeb určitý řád a také přesně stanovené povinnosti pro poskytovatele sociálních služeb. U stávajících poskytovatelů a jeho zaměstnanců muselo dojít k jinému pojetí poskytovaných služeb, spočívajících zejména ve změně postoje k uživateli. Mnozí z uživatelů dodnes požadují poskytování úkonů, které jsou schopni zvládnout sami, přičemž pracovníci jim mají poskytovat jen takovou míru podpory, jakou skutečně potřebují dle své závislosti na pomoci od druhé osoby. Pochopení této změny bylo mnohdy těžké jak pro dlouholeté pracovníky, tak pro stávající uživatele. Proto tento přerod přinesl zprvopočátku určité obtíže s nastartováním tohoto nového systému, který však mimo jiné odráží kvalitu poskytované péče. Dodržováním kvality poskytované péče se u poskytovatelů sociální služeb zabývá inspekce, která vystupuje jako kontrolní orgán v této oblasti.

1.4.1 Standardy kvality

„Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“. [1]. Těchto standardů je patnáct a blíže je specifikuje vyhláška č. 505/2006 Sb. [2].

1.4.2 Inspekce v sociálních službách

Inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“) je prováděna dle novely zákona o sociálních službách od 01.01.2012 prostřednictvím 2 - 3 inspektorů, z krajské pobočky Úřadu práce, u registrovaných poskytovatelů a u poskytovatelů sociálních služeb uvedených v §84 výše uvedeného zákona. Místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky. „Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §88 a 89 a kvalita poskytovaných sociálních služeb.“ [1]. Kontrola se mimo jiné také týká dodržování náležitostí smlouvy o poskytnutí sociální služby a rovněž

dodržení výše úhrady za služby, které nesmí překročit hranici stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb.

„Při plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle §88 písmi) je předmětem inspekce také posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle §91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v §73 až 77.“ [1]

1.5 Zdroje financování sociálních služeb

Při poskytování sociálních služeb patří dosti významné místo nestátním neziskovým organizacím (občanská sdružení, církevní subjekty, obecně prospěšné společnosti atd.). Jejich postavení (i z hlediska financování) ve srovnání s jinými subjekty (např. příspěvkové organizace, zřizované státními orgány nebo územně samosprávnými celky) bylo do doby přijetí zákona o sociálních službách zcela nerovnoprávné, přestože mnohdy poskytují takové služby, které nikdo jiný nenabízí. [5, s. 57] Poskytovatelé sociálních služeb tak mohou využívat více zdrojů pro financování své činnosti. Jak uvádí Molek: „Vícezdrojové financování je charakteristickým rysem financování sociálních služeb. Zdroje financování závisí na řadě faktorů souvisejících jak se službou samou (tedy produktem), tak i jejím poskytovatelem (tedy právní formou organizace poskytující sociální služby)“ [6, s. 21]. Tato zařízení nejsou podnikatelskými subjekty a na zajišťování poskytování sociálních služeb využívají různé, níže uvedené zdroje.

1.5.1 Dotace ze státního rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí

Zákon o sociálních službách odkazuje na dotace ze státního rozpočtu, které se alokují na zajištění poskytování sociálních služeb registrovaným poskytovatelům sociálních služeb. V souladu se zpracovaným střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb mají státní dotace poskytované prostřednictvím krajů sloužit k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb.

1.5.2 Dotace od územních samosprávných celků

Obce a kraje mohou poskytovat dotace na financování běžných výdajů souvisejících s provozem sociálních služeb, které poskytují registrovaní poskytovatelé. Využitím komunitního plánování rozvoje sociálních služeb lze alokovat finanční prostředky adresně dle skutečných potřeb v regionu. Takto lze v oblasti podpořit nejen zavedení služeb nových, ale i tzv. udržitelnost služeb stávajících. Většinou je využíván tzv. grantový systém, kdy obec či kraj vyhlásí priority či oblasti, které chce finančně podpořit.

1.5.3 Úhrady z veřejného zdravotního pojištění

Poskytovatelé pobytových sociálních služeb, pokud poskytují i zdravotní služby (např. domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem) mohou využívat finanční příspěvky ze zdravotních pojišťoven na základě vykazovaných výkonů. V posledním období tento zdroj vysychá, protože zdravotní pojišťovny výplatu financí brzdí, zastavují a ruší výkonostní položky (např. kód výkonu 06613 - podávání léků) [7]. Řešení této problematiky snad přinese připravovaný zákon o dlouhodobé sociálně zdravotní péči.

1.5.4 Úhrady od uživatelů

Úhrady od uživatelů (za stravu, za pobyt a fakultativní služby) jsou také významným zdrojem financování, ale jen pokud není služba poskytována dle zákona zdarma (účastníkům odboje, PTP, dále služby sociální prevence a odborné poradenství apod.). Maximální částky úhrad za sociální služby stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1.5.5 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je důležitým zdrojem pro financování sociální služeb. Patří mezi dávky, které vyplácí stát prostřednictvím úřadu práce, a to dle míry závislosti na pomoci druhé osoby. V pobytových službách náleží poskytovateli v plné výši, v ostatních případech je úhrada dle skutečných výkonů. Tento příspěvek byl nově zaveden s účinností zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jeho praktické využívání nese sebou problémy, kdy

uživatel si za něj nenakupuje potřebné sociální služby a peníze utrácí např. za léky. Tímto se do systému sociálních služeb finance nedostávají.

1.5.6 Příspěvek od zřizovatele

Příspěvek od zřizovatele je neméně významným zdrojem financování. Ve větší míře jej poskytují samosprávné subjekty - obce, kraje nebo také stát svým zřízeným příspěvkovým organizacím na jejich provoz. Zřizovatelé občanských sdružení a dalších subjektů však většinou tuto možnost nemají. Proto mohou žádat o nenárokové dotace jak od samosprávných subjektů, které mají své vlastní příspěvkové organizace, tak mohou žádat dotace od státu.

1.5.7 Vedlejší hospodářská a doplňková činnost

Některé neziskové organizace vytvářejí tzv. vedlejší nebo doplňkovou činnost, jejíž hospodářský zisk refinancuje jejich hlavní hospodářskou činnost. Může se jednat o prodej drobných předmětů, hostinskou činnost či praní prádla.

1.5.8 Další zdroje financování

Dalšími zdroji mohou být **dary od sponzorů, nadace, sbírky, fondy Evropské unie** např. Strukturální fondy Evropských společenství a dalších programů Evropských společenství apod. Velmi záleží na tom, zda organizace zaměstnává schopného fundraisera, který dokáže pro organizaci získat nemalé finanční obnosy či věcné dary.

1.6 Komunitní plánování

„Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní. Komunitní plánování představuje cyklický,

spirálovitě se opakující proces. Slovo komunitní dává tušit, že celé plánování sociálních služeb probíhá za účasti komunity - v případě sociálních služeb se tedy jedná zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, ale i další veřejnosti, jíž je téma sociálních služeb blízké.“ [8].

Tato kapitola přinese bližší informace o principu metody komunitní plánování včetně jeho historie, kdo se ho účastní, jak probíhá proces komunitního plánování a jeho fáze.

1.6.1 Historie komunitního plánování sociálních služeb v České republice

Komunitní plánování sociálních služeb se v České republice datuje od r. 1998, kdy jako první město v ČR se této problematice začalo věnovat město Ústí nad Labem. Následně v rámci česko-britského projektu se v letech 2000 - 2003 tato metoda ověřovala na Písecku. [9] V roce 2002 vydává Ministerstvo práce a sociálních věcí brožuru „Komunitní plánování - věc veřejná“. Poprvé se objevuje zařazení procesu komunitního plánování do strategického dokumentu „Bílá kniha v sociálních službách“ v roce 2003 a v dokumentu „Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 - 2006 z roku 2004. V roce 2004 vydává Ministerstvo práce a sociálních věcí materiál s názvem: „Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. K legislativnímu ukotvení došlo až v roce 2006, kdy od 01.01.2007 začal platit nový zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z původního návrhu zákona se však vytratil pojem komunitní plánování, byl nahrazen pojmem střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a povinnost plánovat sociální služby pro obec se změnila jen na možnost. Přesto v současné době již komunitně plánuje na 150 měst a obcí v ČR.

1.6.2 Právní ukotvení komunitního plánování sociálních služeb

Jeho právní ukotvení je v zákoně o sociálních službách, kde zpracování střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb je povinností především pro kraj, ale pro obec je jen možností §94 písm. d). Nicméně současná novela tohoto paragrafu přinesla upřesnění povinností především obcím, což se projevilo například v předávání informací krajům (tj. obce jsou podněcovány k vyhodnocování svých komunitních plánů), což vede k lepší spolupráci a předávání informací.

Obec má za úkol zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území a dále má zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území. Při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě při zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou musí spolupracovat dalšími obcemi, kraji a rovněž s poskytovateli sociálních služeb. Pokud je v obci politická vůle tomu nakloněna, může obec zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Při přípravě, zpracování a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb má obec spolupracovat s krajem.

Jak uvádí dokument MPSV [10, s. 10] „Díky změnám provedeným novelizací zákona o sociálních službách (zákonem č. 206/2009 Sb.) došlo k rozšíření povinností v oblasti plánování sociálních služeb jak na straně obce, tak i kraje. Tato změna spočívá zejména v tom, že dochází ke zlepšení vzájemné informovanosti a spolupráce při přípravě, realizaci, popř. vyhodnocování plnění plánů rozvoje sociálních služeb. Obec konkrétně v rámci spolupráce sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce a o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich zdrojích. Naproti tomu kraj informuje obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování, při zpracování plánu přihlíží k informacím, které získal od jednotlivých obcí, a sleduje plnění plánů také za účasti zástupců obcí.“

1.6.3 Principy metody komunitního plánování

Jedná o metodu, která se používá v řadě oblastí při plánování a při řešení různých úkolů. Princip této metody se opírá o aktivní a vzájemnou spolupráci všech subjektů, které v dané oblasti pracují, užívají služby nebo se jich nějakým způsobem tato oblast může dotýkat. „V ČR je metoda komunitního plánování využívána zejména při plánování oblasti poskytování sociálních služeb.“ [11, s. 3] Dále pak uvádí Skřičková et al. [11, s. 2] to, že „Komunitní plánování je postup, který umožňuje lidem se svobodně účastnit rozhodování o důležitých otázkách života společenství: V procesu komunitního plánování přijímaná usnesení zodpovědných orgánů mají odrážet potřeby obyvatel regionu. Při plánovaných krocích a následných řešeních se mají co nejlépe využívat dostupné zdroje či zdroje nové, ale přínášející co největší užitek.

Principy metody komunitního plánování vyjadřují hodnoty, které tato metoda přináší do praxe. Do procesu plánování, který funguje na principu vyjednávání, se aktivně nejen poskytovatelé sociálních služeb a zadavatel, ale také se zapojují uživatelé sociálních služeb. Dochází ke zjišťování jejich potřeb a přání s následným jejich aktivním zapojením do procesu plánování. Rovněž dochází k zapojení široké veřejnosti, která má to zplnomocnění kontrolovat celý proces.

Dle Skříčkové et al. [11, s. 4] „je metoda komunitního plánování založena na několika principech. Mezi ně patří „princip rovnosti“,

- a) kdy každý má právo se starat o věci veřejné a společné a v komunitním plánování dochází k propojení aktivit občanů s rozhodování na úřadě.
- b) kdy každý má právo se sám za sebe vyjádřit a každý má právo mluvit
- c) kdy nikdo nesmí být vylučován a všem účastníkům musí být zajištěna rovnost postavení a hlasu v průběhu všech jednání.“

Dalšími využívanými principy v tomto procesu dle Skříčkové et al. [11, s. 4] jsou „pozitivní diskriminace“, a „princip zjišťování skutečných potřeb“ v souvislosti s analýzou stavu sociálních služeb. Na základě „principu dohody“ vzniká výsledný plán, který je svým způsobem pojímán jako smlouva, ve které se (přínejmenším) tři strany (viz princip triády) navzájem zavazují. Dohoda musí být nejen o záměrech, ale také o způsobu a postupu realizace odsouhlasených aktivit. To, že jsou veškerá jednání o plánování sociálních služeb veřejnosti dostupná, a že je veřejnost informována o jeho průběhu a výstupech, znamená, že je dodržen „princip: Vše je veřejné“. „Princip dosažitelnosti řešení“ je založen na tom, že plánování sociálních služeb může být zaměřeno na různé problémy v sociální oblasti za podmínky přiměřenosti podmínkám, přáním a zdrojům místního společenství.

„Princip cyklického opakování“ vypovídá o tom, že komunitní plánování je nekončící proces, kdy je nutno se mnohými problémy znovu zabývat a vyhodnocovat je. Profesionalita, kompetence a zodpovědnost na demokratickém základě „Principu kompetence účastníků“ se v řízení plánování sociálních služeb musí projevovat především v lidských zdrojích (umění dobré koordinace, mediace, koučování a řízení stejně jako dovednost budovat týmy, projektově řídit a plánovat). Jako poslední uvádí Skříčková a spol. [11, s. 4] „princip přímé úměry“, kdy kvalitně probíhající proces plánování je pro komunitu a její občany stejně přínosný jako výstup plánování – vlastní plán. Kvalita výstupů plánování je přímo úměrná kvalitě jeho průběhu.

1.6.4 Účastníci komunitního plánování sociálních služeb

Triáda

Na metodě komunitního plánování se podílejí nejméně tři strany (triáda), a to konkrétně zadavatelé, uživatelé a poskytovatelé, kdy pojmy uživatele a poskytovatele jsou již uvedeny v předcházejících kapitolách 1.1.2 a 1.1.3.

Zadavatel

Zadavatel je odpovědný za zajištění sociálních služeb na příslušném území. Zadavateli služeb jsou především obce a kraje, které prostřednictvím svých zastupitelů nesou hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb.

Pracovní skupina

Je tvořena uživateli, poskytovateli, zadavateli a dalšími účastníky. Většinou je zaměřena na potřeby a zájmy konkrétní cílové skupiny uživatelů a řeší v dané oblasti konkrétní úkoly a témata. Každý subjekt, který se zabývá komunitním plánováním, si stanovuje konkrétní počet pracovních skupin.

Řídící skupina

Řídící skupina řídí celý proces komunitního plánování a je zodpovědná za celý jeho průběh. Je sestavena na principu triády.

Účastník komunitního plánování

Účastníkem komunitního plánování je každý subjekt (člověk či organizace), který je nějakým způsobem zapojen do procesu komunitního plánování a účastní se ho. Může to být uživatel, zadavatel, poskytovatel, ale i další osoby či organizace, kterých se daný problém či téma dotýká.

Veřejnost

Veřejnost musí být průběžně seznamována se záměry, výsledky a cíli komunitního plánu. Cílem předem připravené informační strategie je zajistit přístup veřejnosti k informacím. Je žádoucí, aby se veřejnost procesu KP účastnila od samého počátku.

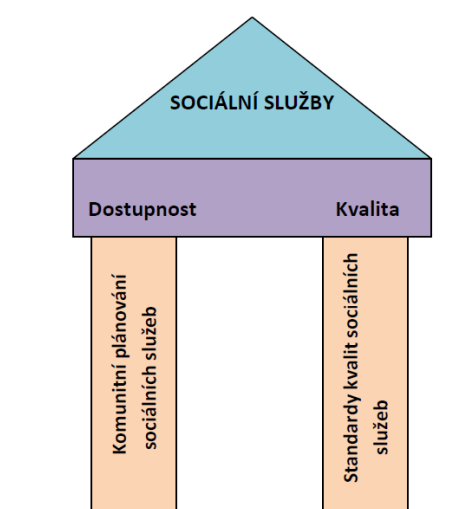
Koordinátor KPSS

Koordinátorem je většinou fyzická osoba (může být i právnická osoba), která má praktické zkušenosti a odpovídající znalosti v managementu a v práci s veřejností. Koordinátor ve spolupráci s řídicí skupinou má za úkol koordinovat celý proces KPSS, tzn., organizuje

schůzky řídicí skupiny a pracovních skupin. Při jednáních pracovních skupin využívá tzv. „facilitace“, pořizuje zápisy z jednání a zpracovává výstupy jednání. Koordinátor je zároveň zodpovědnou osobou za proces informování a zapojování veřejnosti.“ [12]

1.6.5 Komunitní plánování jako jeden z pilířů systému sociálních služeb

Zatloukal [12, s. 21] hovoří o tom, že „Kvalita a dostupnost tvoří dva pomyslné pilíře systému sociálních služeb, přičemž dostupnost služeb by měla být zajištěna komunitním plánováním sociálních služeb a kvalita zaváděním standardů kvality sociálních služeb“.



Obrázek 1: Pilíře systému sociálních služeb, Zdroj: [12]

Oba pilíře systému sociálních služeb - tj. plánování rozvoje sociálních služeb a naplňování standardu kvality sociálních služeb jsou neoddělitelné procesy vedoucí ke zvyšování dostupnosti a kvality sociálních služeb. Oba spolu úzce souvisí, lze je propojovat i koordinovat.

„V rámci standardizace kvality si kupříkladu jednotliví poskytovatelé ujasňují jaké služby, za jakých podmínek, komu a v jaké podobě poskytují a jednoznačně vymezují své pole působnosti, v rámci plánování sociálních služeb lze naopak řešit navazující služby, služby, které stávající poskytovatelé nenabízejí a jsou potřebné apod. Tím se předchází tomu, aby poskytovatelé suplovali široké spektrum služeb (které ani nemají registrované) na úkor kvality a bezpečnosti pro uživatele služby.“ [11, s. 21-22]

1.6.6 Plán rozvoje sociálních služeb

Plánem rozvoje sociálních služeb je výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob v daném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů. „Dostupnost zdrojů není a nemůže být normována. Záleží na koncepci sociální politiky, prioritách a na možnostech finančních, materiálních a lidských, které služby a jak budou dostupné.“ [13]

Jedná se o dokument, který vzniká jako výstup plánování rozvoje sociálních služeb., jehož obsahem je popis způsobu zpracování plánu, popis a analýza existujících zdrojů a potřeb osob, kterým jsou sociální služby určeny, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Realizátoři plánování rozvoje sociálních služeb musejí mít velmi dobré znalosti o typologii jednotlivých sociálních služeb a jejich charakteristikách, aby dokázali reagovat na specifické potřeby občanů a dokázali rozeznat, kdy se už nejedná o sociální službu, ale o další navazující aktivity (např. doprava zdravotně postižených, šatník, dobrovolnická služba apod.). Přestože zákon o sociálních službách související služby neuvádí, je vhodné tyto do komunitního plánu zařadit. „V zemích s dlouhodobou tradicí komunitního plánování, ale i v naší zemi, se prosadila myšlenka komplexnějších „komunitních plánů péče“ (např. Krbcová-Mašínová, Polesný, 2004), které umožňují do plánu zahrnout i další cíle a opatření v sociální oblasti, které nejsou sociálními službami v užším slova smyslu“ [12, s. 15].

Plánování sociálních služeb je vhodným nástrojem jak na obecní úrovni, tak na úrovni krajské, protože umožňuje adresný a efektivní rozvoj sociálních služeb.

Priority

Priority tvoří hlavní podstatu v plánu rozvoje sociálních služeb, protože vymezují či stanovují základní témata, směry, oblasti či problémy, kterými se subjekt chce zabývat v určitém období - cyklu plánovacího procesu. Priority se naplňují opatřeními a aktivitami. V některých případech mohou mít prioritní i opatření stejný název.

Opatření

Opatření určují cíle v určité prioritní oblasti a zaměřují se na konkrétní způsoby tak, aby se naplnily vybrané priority. Vycházejí z určených zdrojů.

Aktivita

Popisují konkrétní úkoly (kroky, projekty), které budeme dělat, včetně toho, jak, kdo, kdy a za co je bude dělat.

1.6.7 Fáze komunitního plánování sociálních služeb

Proces komunitního plánování sociálních služeb lze rozdělit do několika navazujících fází. Autoři metodik a příruček navrhuji různé počty fází, nicméně po obsahové stránce jsou v jednotlivých krocích rozdíly zanedbatelné. Většinou se jedná o splnutí určitých kroků do jedné fáze.

Např. zdroj [14] uvádí 3 fáze (ale v deseti krocích):

1. Přípravné období plánu; 2. Zpracovatelské období plánu; 3. Realizační období plánu.

V dalším zdroji [11] se fáze nazývají „milníky v plánovacím procesu“ s tímto členěním:

1. Stanovení a formulace poslání plánování sociálních služeb; 2. Získání politické podpory pro plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování; 3. Vytvoření organizační struktury a definování konkrétních kompetencí a odpovědností; 4. Popsání sociální situace v daném území; 5. Stanovení priorit; 6. Zpracování plánu rozvoje sociálních služeb; 7. Monitorování realizace opatření a aktivit; 8. Vyhodnocení.

V této práci však budeme vycházet dle zdroje [12], který uvádí 5 fází, což nazývá zjednodušeným modelem:

1. Přípravná fáze
2. Analytická fáze
3. Fáze plánování
4. Fáze implementace
5. Fáze hodnocení.

Fáze přípravná

Podstatou přípravné fáze KPSS je důležitá příprava prostředí pro vlastní realizaci. Na základě principu triády dochází k získávání základních zdrojů, tj. především lidí, jejich vzdělání a jejich ochota se účastnit procesu komunitního plánování sociálních služeb.

Nejprve se vytváří rozšířená řídicí skupina, která se dohodne na společných principech a hodnotách KPSS. Tato následně pak zhodnotí veškeré místní podmínky pro zahájení procesu KPSS a vyhotoví zadání a plán práce. Prvním bodem tohoto plánu je vytvoření organizační struktury na vertikální i horizontální linii včetně odpovědnosti. Stanoví se rozpočet, zdroje financování a období plánování. Pokud financování bude zajištěno prostřednictvím „projektu“ (např. z Evropského sociálního fondu), je nutno stanovit jeho manažera. V této fázi se také rozhodne, kolik pracovních skupin se bude účastnit procesu včetně jejich cílových oblastí, a proběhne výběr koordinátora procesu a volba vedoucích pracovních skupin. Vytváří se Jednací řád a Základní listina KPSS. Dochází k rozhodnutí o způsobech komunikace s veřejností. Je nutno zahájit informační kampaň zacílenou na širokou veřejnost. Zajištěním politické podpory v této fázi procesu lze do budoucna zabezpečit jeho stabilitu a politickou závaznost.

V případě opakujícího se cyklu komunitního plánování - pak v této fázi dochází k přehodnocování procesu a jeho zdrojů, vytváří se nový plán práce, lze změnit organizační strukturu, počet pracovních skupin - jejich navýšení či naopak sloučení, přičemž se vychází z analýzy a vyhodnocení proběhnutého procesu. [12]

Fáze analytická

Analytická fáze popisuje aktuální sociální situaci v daném území, má za úkol seznámit členy KPSS se současným stavem a zabývá se popisem této stávající sociální situace v obci či regionu. Jedná se o komplexní rozmanitý pohled na základě sběru dat (formou např. dotazníků, rozhovorů) a jejich následného zpracování, a to ze zjišťování přání a potřeb uživatelů sociálních služeb, z mapování a popisu stávajících sociálních služeb, z popisu jak služby vypadají a komu se poskytují, z popisu stávajících poskytovatelů sociálních a návazných služeb. Na základě názorů veřejnosti lze zjišťovat jejich momentální potřeby. Vhodným podkladem je dobře zpracovaná sociodemografická analýza. [12]

Fáze plánování

Analytické podklady jsou předány zástupcům pracovních skupin. Členové těchto skupin dále s těmito podklady pracovní či vytváření nové v rámci tzv. SWOT analýzy a diskutují o jednotlivých prioritách. Prioritní oblasti se stanovují na základě známých faktorů a dále nově zjištěných informací dle skutečnosti. Na základě výše uvedeného se dále stanovuje strategie, jakým způsobem se vytvoří a zpracuje plán rozvoje sociálních služeb. Plán bude obsahovat jednotlivé dobře naformulované priority, které jsou dále rozpracovány do opatření a aktivit. Je možné plánování priorit provázat se standardy kvality (společná školení, konzultace, projekty apod.). Dále se plánu uvádí (pokud je znám) nositel opatření či aktivity (kdo a s kým bude zajišťovat a v jakém časovém sledu). Jeho součástí mají být indikátory pro jeho vyhodnocování. Výsledkem fáze plánování na základě vyjednávání všech pracovních skupin je společná dohoda zadavatele, poskytovatelů a uživatelů nazvaná jako komunitní plán. V sociální oblasti se jedná o střednědobý plán rozvoje sociálních služeb či návazných aktivit. Je stanoven většinou na 3 - 5 let. S jeho obsahem je následně seznámena široká veřejnost, která má možnost plán připomínkovat a vyjádřit se k němu. Po zapracování připomínek je plán předkládán politikům odsouhlasení. [12]

Fáze implementace

Na základě schválené střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb se tak děje další rozvoj nebo útlum konkrétních sociálních služeb či návazných aktivit v obci či kraji. Vše záleží na zajištění finančních prostředků pro následující období. Každoročně dochází k monitoringu plnění plánu, sleduje se, zda dochází k naplňování jednotlivých opatření a aktivit. Může docházet k případnému dalšímu rozpracování plánu či k jeho dodatkům.

„Implementační fáze je svým způsobem klíčovou fází celého procesu KPSS. V ní se projevuje kvalita dosavadního plánování i akceschopnost realizátorů KPSS. Implementaci není vhodné redukovat jen na naplňování cílů a opatření plánu, ale je třeba paralelně rozvíjet podpůrný systém pro implementaci (cílené vzdělávání, práce s informacemi, posilování organizační struktury KPSS), pracovat s riziky a věnovat se nápravě nedostatků procesu KPSS z předchozích fází.“ [12, s. 160]

Fáze hodnocení (evaluace)

K této poslední fázi dochází až po uplynutí určeného období schváleného plánu rozvoje sociálních služeb, poněvadž vyhodnocení se týká na rozdíl od monitorování celého plánu.

Při vyhodnocování zjišťujeme to, co se změnilo v prioritních oblastech, zda se aktivity realizovaly a jsou efektivní a zda se lze o ně v budoucnu opřít a na ně navázat. S přihlédnutím k vizi plánu lze sledovat, zda se celý systém někam posunul, zda se rozšířila nabídka sociálních služeb a návazných aktivit dle potřeb občanů. V souvislosti s revizí plánu se také nabízí otázka, zda na obecní střednědobý plán navázal střednědobý plán rozvoje sociálních služeb vyššího územního celku (kraje) a zda došlo k jeho zapracování. [12]

Střednědobé plánování sociálních služeb je nekončící proces a výsledky z fáze vyhodnocování se přenášejí do dalšího plánovacího cyklu.

Hodnocení plánu se může týkat několika oblastí. Zatloukal evaluaci dělí na tyto **oblasti**

- **míra naplnění cílů a opatření** – předmětem hodnocení je - zda a nakolik jsou naplňovány cíle a opatření komunitního plánu sociálních služeb,
- **přínosy KPSS do sociální oblasti** – předmětem evaluace je zda a jaké přínosy mělo zavedení metody KPSS při plánování rozvoje sociálních služeb pro sociální oblast jako celek (např. inovace, transparentnost a účelnost rozdělování financí, rozvoj spolupráce, výměna informací),
- **samotný proces KPSS** – v tomto případě se hodnotí proces KPSS a jeho kvalita, efektivita apod.“ [12, s. 174 - 175]

S přihlédnutím k celkové obsáhlosti evaluace se praktická část diplomové práce bude zabývat evaluací **míry naplnění cílů** komunitního plánu sociálních služeb v Třinci a dále v rámci kvality, zda proces probíhá dle jednotlivých fází.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

2 ANALÝZA PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V TŘINCI

Odbor sociálních věcí města Třinec se zabývá komunitním plánováním sociálních služeb již od r. 2005, kdy byl tento proces nastartován. Jeho analýzou lze dospět k jistým výsledkům na základě praktického poznání podrobností, které přinese tato část práce.

2.1 Základní charakteristika města Třinec



Obrázek 2: Pohled na město Třinec, Zdroj: Archiv města Třince



Město Třinec se nachází v severní části Moravskoslezského kraje na hranicích s Polskem. Je to typické průmyslové město, které je však zasazeno mezi pohořími Moravskoslezských Beskyd a Polských Beskyd. Rozloha jeho území cca činí 95 km² a počet obyvatel města se pohybuje přes 37 000 a v posledních několika letech jejich počet klesá. V minulosti zde žilo přes 40.000 obyvatel a postupně obyvatel ubývá. Město Třinec má 13 městských částí, nicméně nemá typickou zástavbu pro města, protože jeho okrajové části se nacházejí již v podhůří a jsou zalesněny. Třinec nemá ani typické centrum, dá se říci, že ho tvoří 4 části - Staré Město s typickou zástavbou cihlových domů a rodinných domků, dále část Lyžbice, Terasa a Sosna (součást Dolní Líštné) s panelovou zástavbou. Ostatní části města jsou zastavěny rodinnými domky a část je zalesněna.

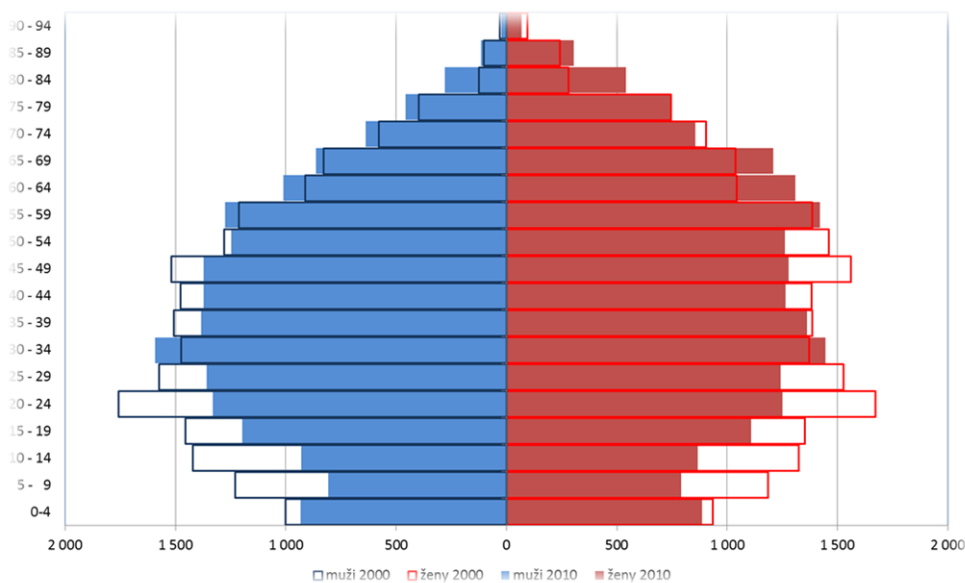
Město Třinec je přirozeným centrem správního obvodu, který tvoří 12 přilehlých obcí (Bystřice, Hnojník, Komorní Lhotka, Košařiska, Nýdek, Ropice, Řeka, Smilovice, Střítež, Třinec, Vělopolí a Vendryně) V tomto regionu žije na 55.000 obyvatel.

Žádná z těchto obcí v sociální oblasti komunitně neplánuje, rovněž nemá zájem participovat na plánování sociálních služeb s městem Třinec. V obcích Hnojník a Komorní Lhotka jsou poskytovány pobytové sociální služby Domov pro seniory, Domov pro zdravotně postižené a dále v obcích Vendryně a Bystřice mají Domy s pečovatelskou službou. Ve velké míře obce ve spádové oblasti využívají nabídky sociálních služeb, služeb sociální prevence a poradenství, jehož koordinátorem a zadavatelem je město Třinec.



Obrázek 3: Poloha města Třinec v rámci správního obvodu, Zdroj: www.mapy.cz

Na základě níže uvedené věkové pyramidy a dalších zdrojů lze konstatovat, že občané města Třince se dožívají vyššího věku, což znamená, že bude přibývat občanů v seniorském věku. S tím, jak populace dlouhodobě stárne, se musí město Třinec v horizontu několika let připravit na rozvoj sociálních služeb pro seniory. Zároveň se předpokládá důkladná příprava různých aktivizačních programů pro tuto cílovou skupinu.



Obrázek 4: Věková pyramida pro město Třinec, Zdroj: ČSÚ, bilance obyvatelstva, stav obyvatel vždy k 1.1.

2.2 Cíle výzkumu

Vzhledem k tomu, že proces plánování sociálních služeb v Třinci probíhá již od roku 2005, cílem bude zjištění informací o průběhu tohoto rozsáhlého procesu a jeho vlivu na síť sociálních služeb prostřednictvím získání zpětné vazby jak od občanů města Třince, tak z historických dokumentů, které při tomto procesu vznikly.

Hlavním cílem je zjištění, jakým způsobem zahájený proces střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb ovlivnil nabídku sociálních služeb v Třinci.

Proces střednědobého plánování je poměrně rozsáhlý. Abychom mohli dojít k celkovému objektivnímu zhodnocení, je vhodné stanovení několika dílčích cílů.

DC1: Zjistit, zda jsou dodržovány jednotlivé fáze procesu plánování

DC2: Zjistit, zda jsou naplňována opatření dosud vytvořených komunitních (střednědobých) plánů sociálních služeb.

DC3: Zjistit, zda město Třinec na základě zákona o sociálních službách má vytvořenou vyváženou nabídku služeb dle jednotlivých cílových skupin, druhů a forem poskytování sociálních služeb.

DC4: Zjistit, zda se občané orientují v nabídce sociálních služeb a zda jsou o nich informováni.

2.3 Výzkumné otázky

Pro podrobné zjištění vlivu procesu komunitního plánování na síť sociálních služeb v Třinci a na základě stanovených cílů byly autorkou stanoveny hlavní výzkumná otázka a také otázky vedlejší.

Hlavní výzkumná otázka

Jakým způsobem zahájený proces střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb ovlivnil nabídku sociálních služeb v Třinci?

Vedlejší výzkumné otázky:

VO1: Jak jsou dodržovány jednotlivé fáze procesu komunitního plánování?

VO2: Jak jsou naplňována opatření dosud vytvořených komunitních (střednědobých) plánů sociálních služeb?

VO3: Má město Třinec, na základě zákona o sociálních službách, vytvořenou vyváženou nabídku služeb dle jednotlivých cílových skupin, druhů a forem poskytování sociálních služeb?

VO4: Jaké povědomí mají občané města Třinec o nabídce sociálních služeb a o Dni sociálních služeb?

2.4 Metody výzkumu

Na základě hlavní výzkumné otázky byl autorkou zvolen smíšený kombinovaný výzkum, tedy kvalitativní i kvantitativní. Část výzkumu, týkající se dílčího výzkumného cíle č. 1 až č. 3 bude uskutečněna technikou „analýza dokumentace“, a dílčího výzkumného cíle č. 4 bude provedena dotazníkem.

2.4.1 Analýza dokumentů

Analýza dokumentů se jeví jako nejefektivnější výzkum prostřednictvím sekundárních interních zdrojů, kdy je předpokládáno, že se bude vycházet ze všech existujících písemných či jiných záznamů, které jsou součástí střednědobého (komunitního) plánu. Analýzou různých dokumentů lze z jeho historie zjistit ucelené informace o dodržování jednotlivých fází procesu plánování či skutečnosti, které dokladují, že naplánovaná opatření se skutečně realizují. Rovněž lze zjistit, jak probíhá nabídka sociálních služeb.

Dokumenty, ze kterých bude vycházeno:

- Komunitní plán sociálních služeb města Třince na období let 2006 - 2008 základní verze [16]
- Komunitní plán sociálních služeb města Třince na období let 2007 - 2009 aktualizace základní verze [17]
 - Dodatek č. 1
- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb města Třince na období let 2009 - 2012 [18]
 - Dodatek č. 1
 - Dodatek č. 2
- Prezentace č. 1 - Plánování sociálních služeb v Třinci
- Prezentace č. 2 - Plánování sociálních služeb v Třinci
- Prezentace č. 3 - Vývoj sociálních služeb od r. 2005 do r. 2010
- Průvodce sociálními službami města Třince (2006)
- Průvodce sociálními službami města Třince a okolí 2007 [19]
- Průvodce sociálními službami města Třince a okolí 2009 [20]
- Průvodce sociálními službami města Třince a okolí 2012 [21]
- Závěrečné hodnotící zprávy KP za jednotlivé roky 2007 až 2011 [22]
- Fotogalerie [23]

Sledování jednotlivých fází procesu bude zaznamenáno kurzívou přímo v textu analýzy jednotlivých období.

Výsledky naplňování opatření budou zaznamenávány do tabulky, ve které je uvedeno dané opatření, typ - služba nebo návazná aktivita, plnění opatření (vč. roku splnění) a poznámka (jak bylo naplněno).

Výzkum pro dílčí cíl 3 bude zpracován v mixu sociálních služeb na základě analýzy dokumentů a skutečnosti.

2.4.2 Dotazník

Prostřednictvím primárního kvantitativního výzkumu [23] bude použit dotazník, zacílený na občany města Třince. Pokud ho nevyplní občan Třince, bude z výzkumu vyřazen. Respondenti budou odpovídat na otázky (většinou uzavřeného typu) s odpovědí ANO, NE nebo zakřížkováním či na škále.

Vyplnění dotazníku bude dáno dvěma způsoby. Jednak v elektronické podobě (s využitím webového portálu „Vyplňto“), která bude dostupná na webových stránkách města Třince, a jednak v písemné podobě, kdy dotazníky budou přístupny na několika frekventovaných místech města včetně zařízení, kde se poskytují sociální a zdravotní služby. To znamená, že bude záležet na samotných občanech, zda budou chtít na dotazník odpovědět, zda ho vyplní na webu nebo vyplní v písemné podobě a vhodí do připravené schránky. V písemné podobě jich bude rozdáno 400 ks, předpokládaná návratnost je 50%. V elektronické podobě s přihlédnutím k místnímu regionu nelze bez zkušeností odhadnout návratnost.

Informace o probíhajícím dotazníkovém výzkumu proběhne v místním tisku, na webových stránkách a v kabelové televizi.

Dotazníky následně budou zpracovány v Excelu, výstupy budou v tabulkách. Bude využita kontingenční tabulka. Zpracované výsledky budou zahrnuty do této práce. Následně se objeví na webových stránkách města.

2.5 Harmonogram realizace výzkumu

Pro celkovou realizaci výzkumu byl zpracován plán činností a zařazeno do harmonogramu, který je uveden v tabulce. Lze z ní vyčíst od kdy - do kdy budou probíhat jednotlivé fáze výzkumu.

Tabulka I - Harmonogram realizace výzkumu

Činnost	Měsíc / rok											
	5/2011	6/2011	7/2011	8/2011	9/2011	10/2011	11/2011	12/2011	01/2012	2/2012	3/2012	4/2012
Definice problému												
Orientační analýza												
Plán výzkumu, vytvoření dotazníku												
Pilotáž dotazníku												
Sběr údajů dotazníku												
Zpracování údajů												
Výzkum dokumentů												
Analýza údajů												
Zpracování údajů												
Shrnutí výsledků												
Odevzdání diplomové práce												

Zdroj: vlastní

2.6 Fáze procesu komunitního plánování sociálních služeb v Třinci - dílčí výzkumná otázka č. 1

Dílčí cíl č. 1 se zabývá dodržováním jednotlivých fází procesu, a proto první část analýzy je orientována na výzkumnou otázku č. 1: „**Jak jsou dodržovány jednotlivé fáze procesu komunitního plánování?**“

Proces plánování sociálních služeb v Třinci od svého zrodu procházel čtyřmi obdobími, kdy od r. 2005 byly postupně zpracovány 3 komunitní plány a nyní čtvrté období ještě probíhá. Proto jsou fáze v procesu sledovány dle jednotlivých období. Výzkumnice se seznámila s místními podmínkami a provedla analýzu dostupných již dříve vyjmenovaných dokumentů. To, zda dochází k dodržování jednotlivých fází v procesu, bylo zadokumentováno popisným způsobem, kdy do jednotlivých období procesu byly zahrnuty jednotlivé fáze.

2.6.1 Fáze procesu v období let 2005 - 2006

Město Třinec zahájilo proces komunitního plánování v únoru roku 2005 (tj. *fáze přípravná*), a to prostřednictvím odboru sociálních věcí, který si vytýčil několik cílů - zmapování stávajících poskytovatelů sociálních služeb, zajištění efektivního fungování sociálních slu-

žeb, jejich rozvoj a vytvoření podmínek pro dlouhodobou udržitelnost celého procesu ve městě. Pro dosažení tohoto cíle bylo zapotřebí získat politickou podporu zástupců města. V březnu 2005 byl proces komunitního plánování sociálních služeb úspěšně projednán radou města a následně schválen zastupitelstvem dne 12.04.2005.

Aby se proces stal efektivním, již na samém počátku byla vytvořena na partnerské bázi triáda, kdy město Třinec, jako zadavatel, uzavřelo smlouvy o partnerství se Slezskou diakonií, největším poskytovatelem sociálních služeb za neziskové organizace na území města, a s občankou paní Annou Gavendovou, která se stala zástupcem za uživatele. Jméno této paní bylo vybráno záměrně, protože je známá její aktivita nejen v občanském sdružení Klubu Marie, ale také proto, že v té době byla členkou rady města (a je dosud). Tím, že se jí podařilo získat a přesvědčit pro účast v tomto procesu, zajistila se tak strategická podpora v radě města.

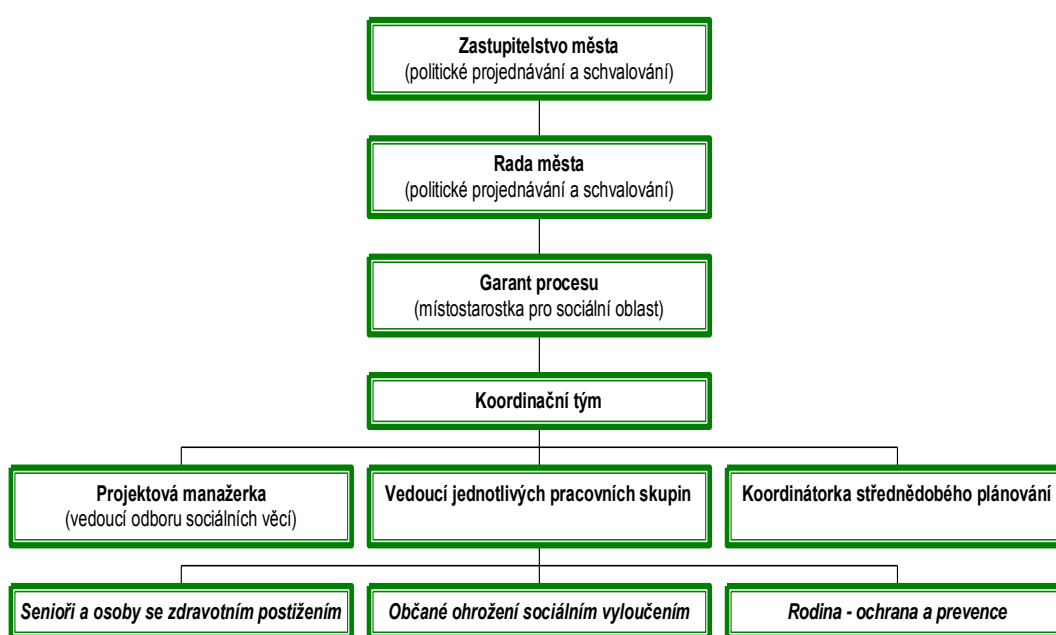
Byl sestaven realizační tým ve složení: místostarostka, tajemnice, vedoucí odborů ekonomického a informatiky, vedoucí personálního oddělení, pracovnice regionálního rozvoje a vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví jako projektová manažerka. Následně byla do tohoto týmu zařazena nově přijatá koordinátorka komunitního plánování. Realizační tým se rozhodl, že budou vytvořeny tři pracovní skupiny: Senioři a zdravotně postižení, Nezaměstnaní a občané ohrožení sociálním vyloučením, Rodina – ochrana a prevence, kdy v každé z nich budou zástupci zadavatele, poskytovatelů a uživatelů. Ke spolupráci byli pozváni zástupci všech poskytovatelů sociálních služeb a zástupci organizací tzv. návazných aktivit v sociální oblasti. Poté došlo k sestavení koordinačního týmu, který vytvořili: projektová manažerka, vedoucí jednotlivých pracovních skupin a koordinátorka KP. Jako další byli přizváni místostarostka, která se stala garantem procesu za účelem přenášení materiálů do rady města, a smluvní partneři procesu.

Proces byl nastartován, ale bylo nutno zajistit externí finanční prostředky. Proto realizační tým rozhodl, že bude podána žádost o dotaci do 1. kola výzvy pro předkládání projektů do Grantového schématu „Síť sociální integrace 2004“, který vychází z Programového dodatku ke Společnému regionálnímu operačnímu programu České republiky na léta 2004 – 2006: Program: Společný regionální operační program; Priorita programu: 3 Rozvoj lidských zdrojů v regionech; Opatření: 3.2 Podpora sociální integrace v regionech.

Žádost o dotaci byla úspěšná a bylo získáno 350.000 Kč. Projektovým záměrem bylo zpracování komunitního plánu města Třinec, jeho podpora při zavádění procesu komunitního plánování města a při realizaci jeho výstupů. Výstupem projektu se stalo zpracování zá-

kladní verze komunitního plánu sociálních služeb města Třince a vydání Průvodce sociálních služeb v Třinci.

Aby se proces komunitního plánování setkal se zdarem, byla přizvána ke spolupráci ředitelka Institutu komunitního rozvoje Ostrava, která koordinační tým provedla vzdělávacím cyklem, který byl nazván „Práce ve skupinách Komunitního plánování rozvoje sociálních služeb Třince“. Do vzdělávacího procesu byli v dalších měsících následně zařazeni všichni členové pracovních skupin. Jeho součástí bylo vytvoření personální struktury a organizace celého procesu.



Obrázek č. 5 Organizační struktura komunitního plánování v Třinci,

Zdroj: Prezentace č. 1 - Plánování sociálních služeb v Třinci

Následovala *fáze analytická*, kdy koordinačka zmapovala stávající poskytovatele sociálních služeb na území města Třince, prohlédla si jejich zařízení a na základě dotazníkového šetření vytvořila databázi všech poskytovatelů sociálních služeb a návazných aktivit. Dále zorganizovala dotazníkový průzkum týkající se informovanosti, dostupnosti a absence sociálních služeb mezi občany města. Takto vytvořené podklady se staly výchozím zdrojem pro jednotlivé pracovní skupiny pro následné vytvoření komunitního plánu (nastala *fáze plánování*). Tyto skupiny se průběžně setkávaly a každá z nich sestavila svou vlastní SWOT analýzu a vytýčila své priority.

Celý proces byl průběžně mapován a jeho průběh (harmonogram, dotazník a jeho výsledky, výstupy z pracovních skupin vč. SWOT analýzy apod.), mohla sledovat široká veřejnost na webových stránkách města Třince www.trinecko.cz v záložce Komunitní plánování. Občané byli rovněž informováni prostřednictvím Kabelové televize Třinec, týdeníků Horizont a Hutník, nástěnek a úřední desky města Třince. Na základě informací o komunitním plánování ve výše uvedených mediích byla sledována zpětná vazba od občanů města.

Počátkem roku 2006 byla vydána v rámci projektu v počtu 1.000 ks brožura Průvodce sociálními službami města Třince, která obsahovala komplexní informace o stávajících poskytovatelích sociálních služeb (*zde se začíná již prolínat fáze implementace - tj. naplňování opatření*).

V březnu 2006 byla Radě města Třince předložena základní verze Komunitního plánu sociálních služeb v Třinci pro roky 2006 - 2008 a následně pak Zastupitelstvu města Třince dne 18.04.2006, kde byla schválena.

Cílem realizace procesu komunitního plánování sociálních služeb ve městě Třince je efektivní fungování sociálních služeb, které reagují na potřeby komunity s ohledem na dostupné zdroje a možnosti ve městě.

2.6.2 Fáze procesu v období roku 2006

Na základě spolupráce s Moravskoslezským krajem, která spočívala v začleňování komunitního plánu na obecní úrovni do úrovně kraje, včetně předávání podkladů a na základě naplňování některých opatření již v průběhu schvalovacího procesu základní verze komunitního plánu na roky 2006 - 2008, došlo k tomu, že město Třinec, prostřednictvím odboru SV, podalo v únoru 2006 na Moravskoslezský kraj žádost o poskytnutí dotace:

Kód programu SOC 2a/06 podpora zavádění komunitního plánování obcí; Název programu: Program rozvoje sociálních služeb kraje; Název projektu: Komunitní plánování sociálních služeb ve městě Třinci. Projekt byl zaměřený mimo jiné na implementaci stávajícího komunitního plánu, na jeho koordinaci a navázání spolupráce s obcemi ve spádové oblasti a s krajským úřadem. Jeho cílem bylo zpracování dalšího plánu a rovněž vydání aktualizovaného Průvodce sociálními službami (s rozčleněním na služby dle připravovaného zákona o sociálních službách) a dále na vzdělávání a workshopy pro členy pracovních skupin (12

školení). Projekt byl úspěšný a byl finančně podpořen ve výši 380.000 Kč. Obcím ve spádové oblasti byla nabídnuta spolupráce formou vzdělávání, což využily jen některé obce. Zástupci odboru sociálních věcí města Třince získali zastoupení ve 2 pracovních skupinách Komunitního plánování Moravskoslezského kraje (1. pro plánování sociálních služeb obcí s pověřeným úřadem [24], 2) pro tvorbu systému financování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji [25]. V průběhu roku dochází k monitoringu realizovaných opatření, ale k celkovému hodnocení dochází až počátkem roku 2007. Zároveň dochází opětovně *k fázi přípravné* (tyto se prolínají), kdy ve stávajících pracovních skupinách dochází ke změnám, byly průběžně rozšířeny o další členy – poskytovatele uživatele sociálních služeb.

Fáze analytická probíhá ve druhé polovině roku 2006, kdy koordinátorka zorganizovala tři dotazníkové akce:

1. Svoz dětí s postižením - pro rodiny s postiženými dětmi; 2. Jak se máš, co děláš – pro mládež ve věku 13 – 17 let; 3. Nezaměstnaní.

Opětovně se v pracovních skupinách zpracovávala SWOT analýza potřeb a byly vytýčeny cíle a opatření pro další období, což již patří do *fáze plánovací*. Veřejnost byla stejným způsobem kontaktována a informována vč. zpětné vazby tak jako v minulém období.



Obrázek 6: Zpracování SWOT analýzy v pracovní skupině Rodina s dětmi

Zdroj: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/foto/index.php?id=detail&pic=11&album=/01>) Pracovní skupiny/rok 2006/02) Rodina s dětmi - ochrana a prevence

Dále uvedené aktivity, které vedly k plnění opatření, lze již považovat za *fázi implementační dle původního plánu*. Za pomoci studentů středních škol v Třinci provedla koordinátorka mapování architektonických bariér. V další etapě pak provedla mapování bariér pro vozíčkáře společně s redaktorkou místního týdeníku Horizont.



Obrázek 7: Realizace opatření Mapování bariér

Zdroj: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/foto/index.php?id=detail&pic=1&album=/04>) Mapování architektonických bariér

V závěru roku 2006 proběhlo vydání aktualizovaného „Průvodce sociálními službami města Třince a okolí“ v počtu 5.000 ks. Rovněž došlo k *ukončení fáze plánování*, poněvadž byl schválen aktualizovaný Komunitního plánu sociálních služeb v Třinci na období 2007 - 2009. V tomto dokumentu [16, s. 6 - 8] se nachází zpráva z činnosti komunitního plánování sociálních služeb města Třince, která hodnotí uplynulé období a monitoruje veškerá naplněná opatření. Naplňování jednotlivých opatření je uvedeno v další části této práce, která se zabývá jen hodnocením. Tímto dokumentem lze označit *fázi hodnocení*, kdy hodnocením předchozího plánu je 1. proces ukončen.

2.6.3 Fáze procesu v období 2007 - 2009

V průběhu let 2007 až 2008 dochází k *fázi implementační*, kdy dochází k naplňování jednotlivých opatření nového plánu. Průběžně je monitorováno naplňování jednotlivých opatření, za každý rok je zpracována zpráva [22] a dochází každoročně k slavnostnímu setkání všech pracovních skupin, kterým je podávána zpráva o průběhu naplňování jednotlivých opatření - tzn. objevuje se *fáze hodnocení*. Jednotlivé pracovní skupiny se v tomto období setkávají především za účelem vzájemného poznávání v jednotlivých zařízeních sociálních služeb.

V průběhu roku 2008 na základě projednání v pracovních skupinách dochází k návrhu na vytvoření dodatku č. 1, který byl následně schválen zastupitelstvem v září 2008. Cílem bylo zanesení do již vytvořeného plánu udržení stavu a rozvoj sociálních služeb a dále rozšíření o novou potřebnou službu. Tímto do zavedeného procesu vstoupil nový prvek. Tady, jakoby se proces vrátil nazpět, poněvadž se projevila *fáze plánovací*. Toto není běžným jevem, nicméně tato odvaha vstupu do rozjetého procesu přináší užitek pro všechny strany triády. Postupně dochází k naplňování opatření tj. *fáze implementace*.

V průběhu tohoto období došlo k zapojení manažerky komunitního plánování z Třince do pracovních skupin komunitního plánování na krajské úrovni - jednak ve skupině za obce a jednak v pracovní skupině pro financování sociálních služeb. Mimo jiné také proběhlo v prostorách zasedací místnosti města Třince setkání neziskového sektoru v sociální oblasti se sektorem ziskovým, které zorganizoval odbor sociálních věcí za účelem poskytnutí určité garance pro možnost získání sponzorských darů. Rovněž proběhlo vzdělávání členů pracovních skupin. V listopadu se konala velká mediální akce 1. Den sociálních služeb, který zorganizoval odbor sociálních věcí. Na akci se prezentovali zástupci všech poskytovatelů sociálních služeb a návazných aktivit. Cílem bylo informovat širokou veřejnost o nabídce sociálních služeb. Součástí bylo vyhodnocení pracovníků v sociálních službách.

Protože v uplynulém období došlo k mnoha změnám, dochází koncem roku 2008 k aktualizaci dat stávajícího „Průvodce sociálních služeb“ a koncem prosince 2008 vychází jeho 3. vydání v nákladu 5.000 ks.

Zároveň v roce 2008 již začala probíhat *fáze analytická* (tj. příprava podkladů pro další plán), kdy proběhly dotazníkové výzkumy „Svoz zdravotně postižených dětí“ a „Jak se máš, co děláš“, zaměřený na děti a mládež.

Počátkem roku 2009 se opět setkávají pracovní skupiny k vyhodnocení uplynulého období [22] a dále za účelem projednávání dalšího plánu. Bylo zorganizováno několik vzdělávacích seminářů pro členy pracovních skupin, kterých se také zúčastnili zástupci spádových obcí. Rozbíhá se *fáze plánování*, kdy členové pracovních skupin se opět setkávají nad plánováním, pracují na SWOT analýzách. V průběhu roku spolupracuje manažerka a garantka procesu s krajským úřadem a účastní se jeho jednání pracovních skupin.

Během prázdnin je projednán návrh nového plánu, dochází k jeho prezentování na veřejnosti a v září 2009 je orgány obce schválen již 3. Střednědobý (komunitní) plán rozvoje

sociálních služeb na období let 2009 - 2012, kde jeho součástí je zároveň hodnotící zpráva nejen za uplynulé období, ale i za období od r. 2005 [18, s. 9 - 13].

V rámci současného procesu plánování sociálních služeb se všechny pracovní skupiny shodly na znění jeho **vize**: „Pomocí plánování sociálních služeb ve městě Třinci zlepšovat sociální služby pro všechny, kteří je potřebují.“ [26]

Dále stanovily rovněž jeho **poslání**: „Třinec - město kvalitních a efektivně využívaných služeb“. [26]

V listopadu proběhla mediální akce 2. Den sociálních služeb, jeho součástí bylo ocenění osobností v sociálních službách.



Obrázek 8: Den sociálních služeb 2009

Zdroj: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/foto/index.php?id=detail&pic=1&album=/06>) Den sociálních služeb města Třince 2009

2.6.4 Fáze procesu v období 2009 - 2012

Počátkem roku 2010 opětovně probíhá monitoring naplňování jednotlivých opatření - tj. *průběžná hodnotící fáze, ale také pokračuje fáze implementační*. [22] V 1. čtvrtletí jsou pozvány všechny pracovní skupiny na společné vyhodnocení uplynulého období. S přihlédnutím k tomu, že je zpracován nový plán, je celý rok 2010 zaměřen na vzdělávání členů a vedoucích jednotlivých pracovních skupin. Jsou pořádány semináře ve spolupráci

s Institutem pro komunitní práci. V září 2010 proběhla mediální akce 3. Den sociálních služeb, tentokrát ve venkovním prostředí. Ve spolupráci s Krajským úřadem Moravskoslezského kraje město Třinec připravuje podklady pro zapojení do projektu z Evropské unie. Manažerka se účastní jednání v již výše zmíněných pracovních skupinách kraje.

Počátkem roku 2011 dochází k pravidelnému průběžnému vyhodnocování a monitoringu naplňování opatření, které je předkládáno na společném setkání všech pracovních skupin, kdy pro toto setkání manažerka zpracovala prezentaci Vývoj sociálních služeb v Třinci od r. 2005 do r. 2010 - tj. průběžná *hodnotící fáze*. V 1. pololetí roku 2011 probíhají jednání v pracovních skupinách a na základě aktuální potřeby zařazení nových služeb Odborné poradenství (pro dlužníky) a Sociální lůžka ve zdravotnických zařízeních je připraven aktuálně Dodatek č. 1. ke stávajícímu Střednědobému plánu rozvoje sociálních služeb, který je následně orgány obce schválen v dubnu 2011. Tímto se proces opět vrátil zpět k *fázi plánování*.



Obrázek 9: Den sociálních služeb 2011 - stánky na náměstí

Zdroj: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/foto/index.php?id=detail&pic=0&album=/08>) Den sociálních služeb města Třince 2011

V květnu 2011 probíhá za finanční podpory Moravskoslezského kraje (z fondů Evropské unie) 4. ročník mediální akce Den sociálních služeb.



Obrázek 10: Den sociálních služeb 2011, představení poskytovatelů služeb

Zdroj: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/foto/index.php?id=detail&pic=50&album=/08>) Den sociálních služeb města Třince 2011

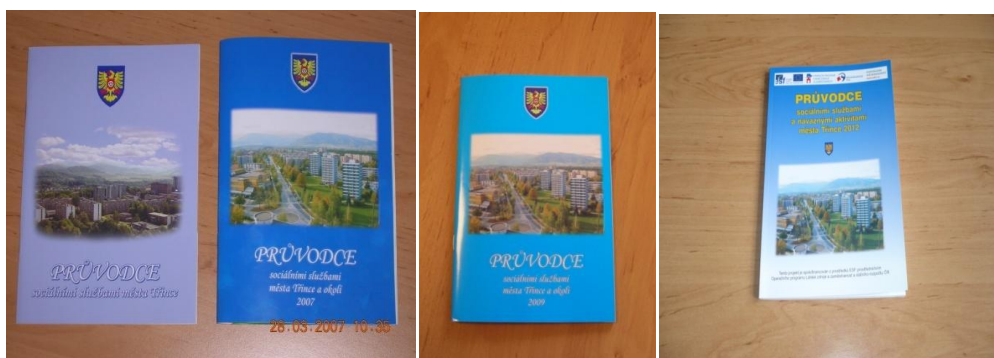
Protože v průběhu roku 2011 probíhá v Třinci sociodemografický výzkum zaměřený na bydlení a z jeho studie [27] vyplývá požadavek na zřízení startovacích a pečovatelských bytů, na základě projednání v pracovních skupinách v průběhu prázdnin dochází k dalšímu návrhu na Dodatek č. 2, který návrh akceptuje.

Zároveň se řeší návrh na prodloužení období stávajícího plánu do roku 2013. Důvodem je nejisté financování služeb sociální prevence potažmo všech služeb z Ministerstva práce a sociálních věcí pro rok 2012. Po projednání tak v září 2011 dochází ke schválení Dodatku č. 2 ke Střednědobému plánu rozvoje sociálních služeb.

Pokud se jedná o zařazování nových služeb a jejich financování ze státního rozpočtu, dle ustanovení Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Moravskoslezského kraje [28, s. 78 - 79] musí být opatření na vznik nové služby zařazeno v obecním plánu a obec se od roku 2011 musí podílet na financování její oprávněné ztráty, a to ve výši od 20% do 30% dle druhu typu služby.

Na základě podnětu Moravskoslezského kraje probíhají v druhé polovině roku 2011 analýzy hospodaření u všech poskytovatelů sociálních služeb dle jednotlivých služeb na území města Třince. Na podzim na krajské úrovni probíhají jednání jednak v pracovních skupinách a také jednání na úrovni vedoucích odborů sociálních věcí ohledně efektivnosti jednotlivých služeb na základě provedených analýz se závěrem, že pro příští období r. 2012,

kdy skončily individuální projekty z Evropské unie, není známo, jak bude zajištěno financování. Rovněž do konce roku 2011 není známo, jakým způsobem a v jaké výši budou přiděleny finanční prostředky z Ministerstva práce a sociálních věcí. Poskytovatelé jsou ve velké nejistotě a akutně hrozí uzavírání především služeb sociální prevence. Koncem prosince 2011 je zajištěno 4. vydání brožury „Průvodce solních služeb v Třinci a okolí“ v počtu 5.000 Kč, kdy se Krajský úřad Moravskoslezského kraje finančně podílel na jeho tisku.



Obrázek 11: Brožury - Průvodce sociálních služeb - všechna vydání, Zdroj: vlastní

Pro rok 2012 je manažerkou naplánováno jednak průběžné hodnocení uplynulého období (*hodnotící fáze*) a jednak několik dotazníkových šetření, bude probíhat sběr dat a dalších podkladů. Pracovní skupiny vytvoří nové SWOT analýzy, budou jednat o nových či stávajících prioritách, o udržitelnosti stávajících služeb - to vše tak, aby v polovině roku 2013 mohl být schválen plán na další období. Rovněž květnu 2012 je naplánován Den sociálních služeb, který tematicky podpoří „Dny pro rodinu“ a proběhne za finančního přispění Moravskoslezského kraje, který na tuto aktivitu čerpá ze zdrojů Evropské unie.

Od roku 2009 rovněž průběžně probíhá *fáze implementační*, což je realizace opatření. Realizace a naplňování opatření je však uvedeno dále v dílčí výzkumné otázce č.2.

2.6.5 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 1

Jak jsou dodržovány jednotlivé fáze procesu plánování?

Byla provedena analýza dokumentů, které již dříve byly vyspecifikovány. Týkala se celého procesu komunitního plánování v Třinci. Z dokumentů bylo možno vysledovat všech

5 sledovaných fází, tj. přípravná, analytická, plánovací, implementační i hodnotící. S přihlédnutím k tomu, že v Třinci se plánuje již od roku 2005, a k tomu, že od té doby byly zpracovány již 3 plány, bylo shledáno, že jednotlivé fáze nemají pevně stanovené období typu od - do. Pevnější období lze sledovat jen na počátku plánování, ale pak již následuje prolínání jednotlivých fází. Jeden proces ještě není ukončen a již se připravuje další. Nicméně by to tak mělo být. Ke stejnému poznatku rovněž dospěl Zatloukal [12, s. 38].

Je zajímavé, že dokonce několikrát došlo k návratu zpět do předchozích fází, kdy v průběhu procesu byly zjištěny nové potřeby, a došlo k zapracování dodatků. Toto dokazuje, že koordinační tým je odvážný, nečeká na konec plánovaného období, a že v procesu dokáže průběžně reagovat na zpětnou vazbu. To svědčí o tom, že koordinační tým přiměřeně reaguje na poptávku potřeb. Průběh jednotlivých fází byl zapracován do textu popisu ve všech čtyřech obdobích, kdy se proces jednak připravoval, ale také již analyzoval, případně plánoval, docházelo k průběžně implementaci i k průběžným hodnocením.

Na základě výše uvedeného došla autorka k závěru, že v procesu je sledovatelný postup dle jednotlivých fází včetně jejich prolínání, a že jednotlivé fáze jsou dodržovány.

Doporučení:

Ve fázi analytické, plánovací i hodnotící lze sledovat určité rezervy. Nikde se totiž neobjevuje odhad či analýza finančních prostředků. Tento problém je však složitý, jak uvádí Zatloukal: "Otázky financování jsou velmi citlivé a může se objevit určitá neochota některých subjektů takové informace zveřejňovat. Získaná data jsou však důležitá nejen pro vlastní plánování (je třeba vědět, s jakou výší financí lze pro realizaci různých cílů počítat), ale i z hlediska hodnocení efektivity." [12, s. 102].

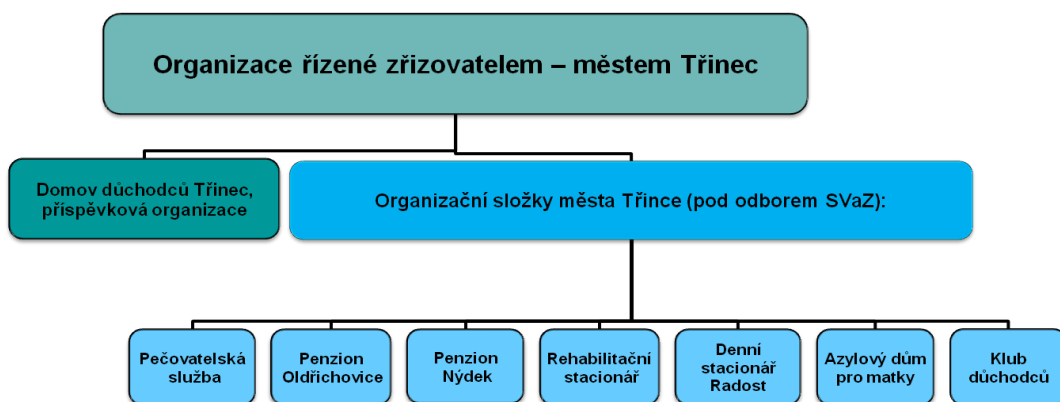
Autorka má za to, že koordinační tým by zařazením finančních zdrojů zkvalitnil proces plánování.

2.7 Naplňování opatření v procesu komunitního plánování - dílčí výzkumná otázka č. 2

Dílčí výzkumná otázka č. 2 „**Jak jsou naplňována opatření dosud vytvořených komunitních (střednědobých) plánů sociálních služeb?**“ koresponduje s 2. dílčím cílem, který se zabývá konkrétní implementací tj. naplňováním jednotlivých opatření či priorit všech dosud vytvořených plánů.

2.7.1 Výchozí situace r. 2005

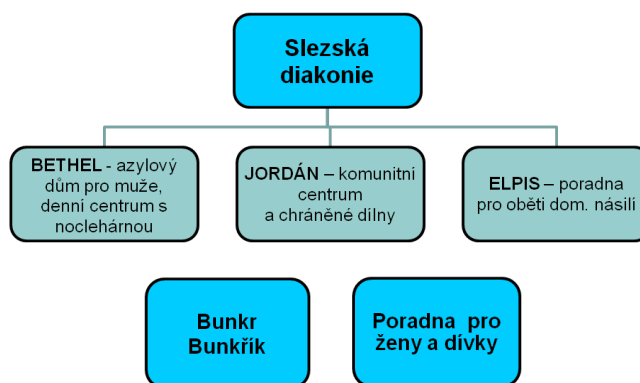
Rok 2005 se stal v Třinci mezníkem pro plánování sociálních služeb, protože počátkem tohoto roku se v zastupitelstvu města rozhodlo o využití metody komunitního plánování. Zákonná specifikace jednotlivých sociálních služeb nebyla tak rozsáhlá jako v pozdějších letech po roce 2007. Na území města se většinou nacházejí jen sociální zařízení patřící přímo městu Třinec, které je zřizovatelem 1 příspěvkové organizace - Domov důchodců. Dále je přímo tehdejším odborem sociálních věcí a zdravotnictví řízeno sedm organizačních složek, a to konkrétně Penzion Nýdek, Penzion Oldřichovice, Pečovatelská služba, Denní stacionář Radost, Rehabilitační stacionář, Azylový dům pro matky a Klub seniorů.



Obrázek 12: Organizace řízené zřizovatelem - městem Třinec, Zdroj: vlastní

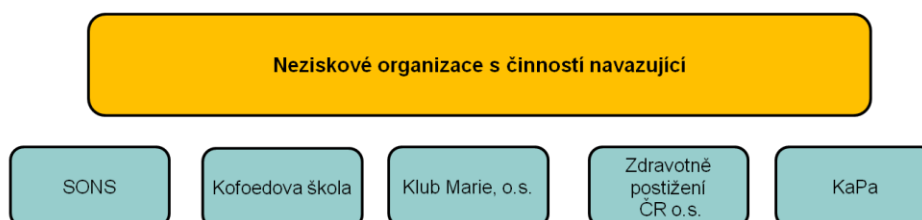
Z neziskového sektoru na území města Třince působily 3 organizace. Největší z nich je církevní právnická osoba - Slezská diakonie, která provozuje 3 střediska: 1) Bethel - azylový dům pro muže, denní centrum s noclehárnou, 2) Jordán - komunitní centrum a chráněné dílny a 3) Elpis - poradnu pro domácí násilí. Tato organizace se stala partnerem za poskytovatele při založení triády komunitního plánování.

Menší z nich je občanské sdružení Bunkr, které provozuje zařízení pro děti a mládež Bunkr a Bunkřík (budoucí nízkoprahové zařízení pro děti a mládež) a dále Poradna pro ženy a dívky občanského sdružení „Ochrana nenarozeného života“.



Obrázek 13: Ostatní poskytovatelé sociálních služeb v Třinci, Zdroj: vlastní

Na území města Třince působí v sociální oblasti také neziskové organizace, které nemají znaky sociální služby. Patří mezi ně SONS - Sdružená organizace nevidomých a slabozrakých, Kofoedova škola, Klub Marie, o. s., Zdravotně postižení ČR o. s. a KaPa - Kvalifikační a personální agentura.



Obrázek 14: Neziskové organizace s navazující činností, Zdroj: vlastní

2.7.2 Naplňování opatření Komunitního plánu na období 2006 - 2008

Již v průběhu vypracování prvotního plánu začala příprava v rámci spolupráce v pracovních skupinách na realizaci některých opatření. Z hodnotící zprávy dokumentu Komunitní plán rozvoje sociálních služeb na období 2007 - 2009 [17] vyplývá, že již v průběhu roku 2006 se podařilo naplnit polovinu z nich. Bylo naplněno 5 opatření, 1 částečně a 4 opatření nebyla naplněna. Protože se začal vytvářet nový další plán, nesplněná opatření pro původně plánové období 2007 - 2008 se přesunula do něj.

Tabulka II - Naplňování opatření komunitního plánu na období 2006 - 2008

Opatření	Typ	Plnění	Poznámka
Azylový dům pro ženy	Sociální služba	NE	
Domovinka	Sociální služba	NE	
Ústav pro duševně nemocné	Sociální služba	NE	
Dobrovolnická služba	Navazující aktivita	ANO (2006)	Zajišťuje ADRA v zařízeních sociálních služeb
Svoz zdrav. postižených dětí	Navazující aktivita	NE	
Architektonické bariéry	Navazující aktivita	ČÁSTEČNĚ	Provedeno mapování bariér
Šatník	Navazující aktivita	ANO (2006)	Kofoedova škola
Chráněné dílny	Navazující aktivita	ANO (2006)	Ergon-chráněné dílny za podpory města na průmyslové zóně
Komplexní informovanost	Navazující aktivita	ANO (1/2006 a 12/2006)	Průvodce sociálními službami (1.000 ks) a Průvodce sociálními službami (5.000 ks)
Podpora financování NNO	Navazující aktivita	ANO (2006)	Granty města, úhrada 7 školení pro NNO a I. obce

Zdroj: Vlastní

2.7.3 Naplňování opatření Komunitního plánu na období 2007 - 2009

Z hodnotící zprávy dalšího dokumentu Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb pro období 2009 - 2012 [18] byly autorkou diplomové práce vypracovány výše i níže uvedené tabulky, z nichž lze vysledovat, že z původního plánu (byl v platnosti jen jeden rok) byla do dalšího plánu převedena tato 4 nesplněná opatření: Azylový dům pro ženy, Domovinka a Ústav pro duševně nemocné, Svoz zdravotně postižených dětí a částečně nesplněná aktivita: Architektonické bariéry. V průběhu tohoto období na podnět odboru SV došlo k vypracování a odsouhlasení dodatku č. 1, který obsahoval 2 priority: „Služba sociální prevence - sociálně aktivizační činnost v rodinách s dětmi“ a „Udržení a rozvoj stávajících služeb“ prostřednictvím financování.

Tabulka III - Naplňování opatření komunitního plánu na období 2007-2009

Opatření	Typ	Plnění	Poznámka
Azylový dům pro ženy	Sociální služba	ANO (2009)	Poskytovatel Slezská diakonie
Domovinka	Sociální služba	ANO (2007)	Poskytovatel SSMT
Ústav pro duševně nemocné - Domov se zvl. režimem	Sociální služba	ANO (2007)	Poskytovatel SSMT
Svoz zdrav. postiž. dětí	Navazující aktivita	NE	
Architekt. bariéry	Navazující aktivita	ANO (2007)	Předáno odboru dopravy - řeší
Terénní hospicová služba	Navazující aktivita	NE	
Půjčovna kompenz. pomůcek	Navazující aktivita	ANO (2008)	Provozovatel Charita
Jídelna pro seniory a zdr. postižené	Navazující aktivita	ANO (2008)	Provozovatel SSMT
Podpora nových prac. míst	Navazující aktivita	ANO (2008)	Ergon-chráněné dílny (50 míst)
Zřízení soc. bytů či bytu	Navazující aktivita	ANO (2008)	Město předalo Slezské diakonii 3 startovací byty
Informační letáčky	Navazující aktivita	ANO (2007)	Odbor SV vydal letáčky „KAM“ pro navrátilce z vězení
Vznik Centra pro rodinu	Navazující aktivita	ANO (2009)	Církev SCAEV - Hutník
Propagace téma rodiny	Navazující aktivita	ANO (2007)	Mediální akce „Den pro rodinu“ zajistila pracovní skupina
Zviditelnění neziskového sektoru	Navazující aktivita	ANO (2007, 2008, 2009)	Odbor SV zajistil mediální akce „Setkání s podnikateli“ a „Den sociálních služeb“
Udržení a rozvoj soc. služeb (dod.č.1 - 2008)	Navazující aktivita	ANO (2009)	Odbor SV poskytuje granty na sociální oblast
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dod.č.1 - 2008)	Sociální služba	ANO (2009)	Poskytovatel Slezská diakonie

Zdroj: Vlastní

Z výše uvedené zpracované tabulky č. 3, vyplývá, že v následujícím plánovacím období se městu Třinec podařilo dosáhnout výborného výsledku a naplnit celkem 14 opatření (včetně 2 doplněných v dodatku č. 1). Opatření v sociálních službách byla naplněna bezesbytku a jen 2 opatření z navazujících aktivit zůstala do dalšího období (v tabulce označeny v celém řádku červeně).

2.7.4 Naplňování opatření Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na období 2009 - 2012

Toto období ještě probíhá a není ukončeno. V jeho průběhu došlo k zapracování a odsouhlasení dvou dodatků, kdy pracovní skupiny reagovaly operativně na vzniklou potřebu. V roce 2011 proběhla sociodemografická studie města Třinec zaměřená na bydlení [27], ze které vyplynula potřeba odborné poradny zaměřené na dluhy. Z ročních hodnotících zpráv vyplývá, že do Dodatku č. 1 byla zařazena 2 opatření - poradna a vzniku tzv. sociálních lůžek v Nemocnici Sosna, čímž se zareagovalo na chybějící kapacitu v Domovech pro seniory a v Domově se zvl. režimem. Nicméně u obou těchto služeb, které následně opravdu vznikly, dle Střednědobého plánu rozvoj sociálních služeb Moravskoslezského kraje [28], se obec nově musí podílet nejméně 30% na jejich oprávněné ztrátě.

V průběhu stejného roku byl vypracován další Dodatek č. 2, který řeší prodloužení plánu do r. 2013 a podporu vzniku nízkonákladového bydlení (startovací byty) pro mladé a pro seniory byty s pečovatelskou službou, na základě výše uvedené sociodemografické studie.

Tabulka IV - Naplňování opatření komunitního plánu na období 2009 - 2012

Opatření	Typ	Plnění	Poznámka
Podpora chráněného nebo samostatného bydlení	Sociální služba	ANO (2010)	Poskytovatel Slezská diakonie
Dům na půl cesty	Sociální služba	ANO (2010)	Poskytovatel CSPT
Terénní program (drogy)	Sociální služba	ANO (2010)	Poskytovatel Renarkon
Manželská a rodinná poradna	Sociální služba	ANO (2009)	Poskytovatel CPP
Rozvoj soc. aktiv. služeb pro seniory	Sociální služba	NE	
Svoz zdrav. postižených dětí	Navazující aktivita	ANO(2010)	Poskytovatel CSPT
Terénní hospicová služba	Navazující aktivita	ANO (2009)	Terénní hospic.péče MEDICA
Postupné odstraňování bariér	Navazující aktivita	NE	
Podpora volnočas. aktivit pro seniory	Navazující aktivita	NE	
Vznik nových pracovních míst	Navazující aktivita	ANO	Ergon-chráněná dílna - nová hala (+50 míst)- z grantů OSV
Rozšíření VPP	Navazující aktivita	NE	

Opatření	Typ	Plnění	Poznámka
Zavedení veřejné služby	Navazující aktivita	ANO (2009)	Město Třinec, OSV
Vybudování SVI	Navazující aktivita	ANO (2010)	Město Třinec, OSV
Středisko výchovné péče	Navazující aktivita	NE	
Prevence soc.patol.jevů - kampaň	Navazující aktivita	NE	
Vydání 4. Průvodce SS	Navazující aktivita	ANO (2011)	Město Třinec, OSV
Vydání mapy poskytovatelů	Navazující aktivita	ANO (2010)	Město Třinec, OSV
Pořádání Dnů soc. služeb	Navazující aktivita	ANO (2009, 2010, 2011)	Město Třinec, OSV
Udržení a rozvoj soc.služeb	Navazující aktivita	ANO (2009, 2010, 2011)	Odbor SV poskytuje granty na sociální oblast
Informovanost o SS v médiích	Navazující aktivita	ANO (2009, 2010, 2011)	Město Třinec, OSV (zpravodaj, www)
Sociální lůžka - Dodatek.č.1	Sociální služba	ANO (2011)	Nemocnice Třinec
Obč.poradna (dluhy) dod.č.1	Sociální služba	ANO (2011)	Ergon-chráněné .dílny
Byty s peč.službou - dod.č.2	Navazující aktivita	NE	
Nízkonákladové byty pro mladé - dod.č.2	Navazující aktivita	NE	

Zdroj: Vlastní

Ze zpracované tabulky vyplývá, že k 31.12.2011 bylo dosud splněno 6 opatření - zřízeno 6 nových sociálních služeb a 1 opatření se dosud naplnit nepodařilo. Ze 17 návazných aktivit je 10 splněno. Přestože ve střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb nejsou uvedeny finanční částky k zabezpečení priorit, lze konstatovat, že městu Třinec se daří priority naplňovat nejen vlastními zdroji, a také za pomoci zdrojů neziskových organizací.

Naplňování opatření „Udržení a rozvoj sociálních služeb“ se každoročně děje prostřednictvím dotačního řízení na obci.

2.7.5 Stav sociálních služeb k 31.12.2011

Poskytovatelé sociálních služeb - organizace řízené zřizovatelem městem Třinec

Z posledního vydání publikace Průvodce sociálními službami města Třince [21] lze zjistit, že v průběhu let 2005 až do konce roku 2011 město Třinec jako zřizovatel provedlo transformaci svých poskytovaných služeb. Původní příspěvkovou organizaci Domov důchodců přejmenovalo na Sociální služby města Třince a v původním domově (dnes Domov Sosna) vznikly 4 sociální služby: Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Domov pro zdravotně postižené a pobytová Odlehčovací služba. Pod tuto organizaci byly přidány původní organizační složky města - Penzion Nýdek (změněn na Domov Nýdek se službou Domov pro seniory), Pečovatelská služba vč. Penzionu Oldřichovice (změněný na Dům s pečovatelskou službou) a Klub seniorů se sociálně aktivizační službou pro seniory a zdravotně postižené. Nově byla zřízena služba Centrum denních služeb pod názvem Domovinka.

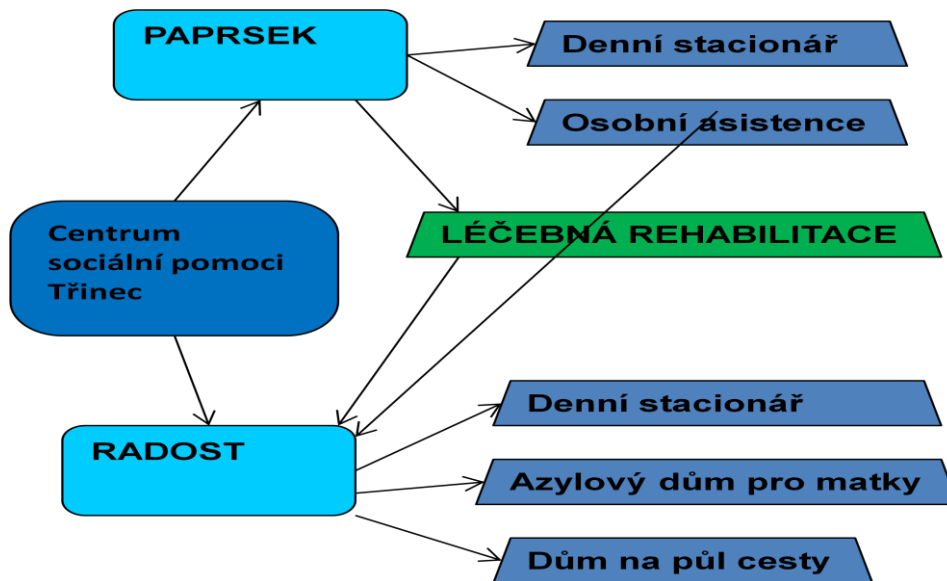


Obrázek 15: Sociální služby města Třince, p.o. - zřizovatel Město Třinec

Zdroj: vlastní

Dále město Třinec zřídilo novou příspěvkovou organizaci Centrum sociální pomoci (je zaměřená především na děti a mládež), do které byly zařazeny bývalé organizační složky

Rehabilitační stacionář (dnes Denní stacionář Paprsek), bývalý Ústav sociální péče - Stacionář Radost (dnes Denní stacionář Radost) a Azylový dům pro matky s dětmi. Nově byla vytvořena sociální služba Osobní asistence a služba sociální prevence Dům na půli cesty. V organizaci je rovněž poskytována původní ambulantní zdravotní péče - rehabilitace pro děti a mládež s tím, že rozšířena do budovy Radost.

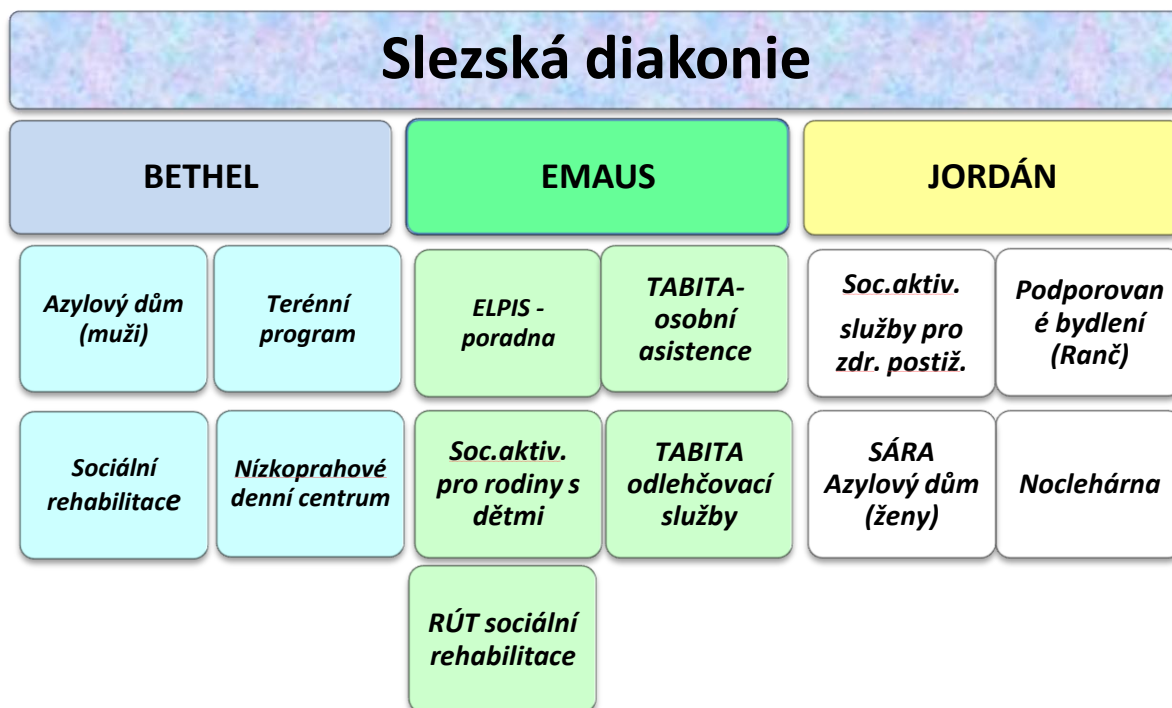


Obrázek 16: Centrum sociální pomoci Třinec, p.o. - zřizovatel, Město Třinec

Zdroj: vlastní

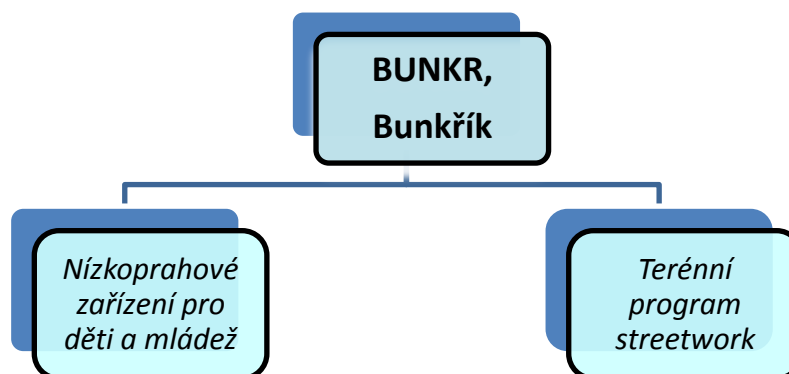
Další poskytovatelé sociálních služeb

Největším poskytovatelem sociálních služeb z nabídky neziskového sektoru (kromě příspěvkových organizací města) je **Slezská diakonie**, která v roce 2005 podepsala smlouvu o partnerství v komunitním plánování. Tato organizace na třinecku působí přes 20 let a má bohaté zkušenosti s poskytováním sociálních služeb, kdy v posledních letech také rozšířila svou nabídku sociálních služeb. V Třinci vznikl azylový dům pro ženy, terénní odlehčovací služby, osobní asistence, podporované bydlení, sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.



Obrázek 17: Slezská diakonie, Zdroj: vlastní

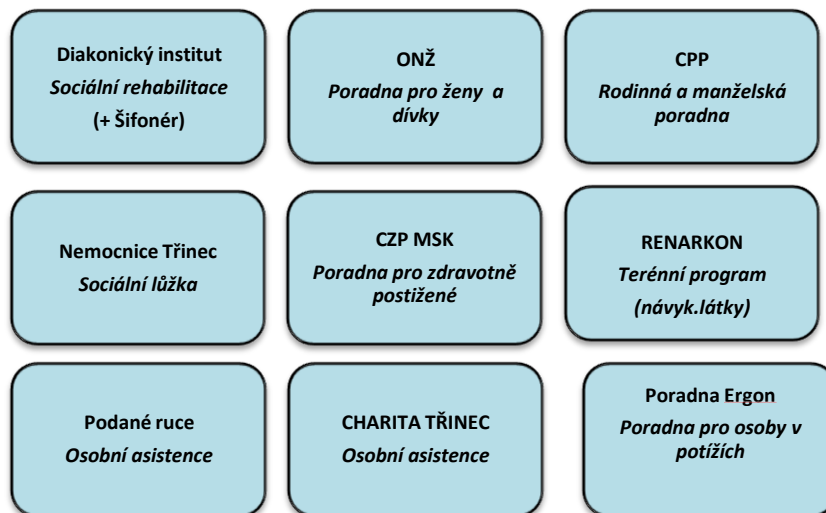
Mezi další poskytovatele patří nezisková organizace **Bunkr**, která rovněž rozšířila nabídku nízkoprahového zařízení pro děti a mládež o terénní program.



Obrázek 18: Bunkr, o.s., Zdroj: vlastní

K dalším organizacím, které původně v Třinci již působily, patří ONŽ - poradna pro ženy (nicméně sociální služby neposkytovala), nově však se objevily jiné organizace, které poskytují jednotlivé sociální služby - viz obr. č. 19. Významným poskytovatelem se stává Charita Třinec (osobní asistence) a Nemocnice Třinec (sociální lůžka). Od roku 2005, kdy v Třinci působili 4 poskytovatelé, se jejich síť rozšířila na 13 a poskytovatelů, a nabídka sociálních služeb se postupně už uzavírá.

Přestože v opatřeních Střednědobého plánu pro období 2009 - 2012 nejsou plánovány sociální služby Domov pro seniory a Odlehčovací služba (pobytová), v současné době dokončuje stavbu budovy v Třinci pro tyto služby soukromý poskytovatel Domov Jistota, který bude tyto služby nově nabízet předběžně od 2. čtvrtletí.



Obrázek 19: Další poskytovatelé sociálních služeb, Zdroj: Vlastní

Pro doplnění celkového pohledu na sociální oblast lze ještě uvést i návazné služby, které jsou v Třinci k 31.12.2011 poskytovány. I tady se nabídka podstatně rozšířila a většinou bylo reagováno na potřebu těchto služeb, které se objevily jako opatření ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb - např. Půjčovna kompenzačních pomůcek, Dobrovolnická služba (ADRA), Terénní hospicová péče, Chewal s nabídkou zdravotní jízdy na koni apod. Přehled dalších poskytovatelů návazných služeb a aktivit organizací - viz obr. č. 20.



Obrázek 20: Návazné služby poskytované v Třinci k 31.12.2011, Zdroj: Vlastní

2.7.6 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 2

„Jak jsou naplňována opatření dosud vytvořených komunitních (střednědobých) plánů sociálních služeb?“

Na základě analýzy již výše uvedených dokumentů, týkajících se celého procesu komunitního plánování sociálních služeb a návazných aktivit v městě Třinec, byly výsledky realizace jednotlivých opatření i s názvy (*fáze implementace*) zpracovány do 3 tabulek dle jednotlivých plánů. U každé plánu bylo vyhodnoceno, jak se jednotlivá opatření podařilo naplňovat a jak se nenaplněná opatření (byť v malé míře) přesouvala do dalších plánů. Následně byla zpracována souhrnná tabulka, z níž vyplývá, že bylo přijato celkem 50 opatření (do toho se promítlo 6 opatření původně nenaplněných a 1 částečně naplněné - prolínání plánů - tzn., že jsou započítány 2x). Celkově bylo tedy od roku 2005 stanoveno 43 opatření, z toho bylo k 31.12.2011 naplněno 35 opatření a 8 opatření zůstává prozatím nenaplněno.

Z předcházejících 2 plánů jsou naplněna všechna opatření. Zároveň došlo k prodloužení období stávajícího plánu a k zpracování nových opatření, což svým způsobem ovlivňuje výsledné vyhodnocení. Přesto lze konstatovat, že naplněním 35 opatření ze 43 se dosáhla vysoká míra naplněnosti opatření procesu komunitního plánování.

Tabulka V - Naplňování opatření - shrnutí výsledků

	Celkem	Nová opatření	Naplněná opatření	Část.naplněná	Nenaplněná	Poznámka
1. KP 2006-2008	10	10	5	1	4	
2. KP 2007-2009	16 (vč. dodatku č.1)	11	14	1 (dokončeno)	2 (z toho 1 z minulého plánu)	
3. SPRSS 2009-2012	24 (vč. dodatků č.1 a 2)	22	16	0	8 (z toho 0 z minulého plánu)	Období prodlouženo do r.2013
Celkem	50	43	35			

Vysvětlivky:

KP Komunitní plán

SPRSS Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

Zdroj: vlastní

2.8 Nabídka sociálních služeb v Třinci - dílčí výzkumná otázka č. 3

Má město Třinec, na základě zákona o sociálních službách, vytvořenou vyváženou nabídku služeb dle jednotlivých cílových skupin, druhů a forem poskytování sociálních služeb? Tato dílčí výzkumná otázka má návaznost na dílčí cíl č. 3.

Na základě analýzy již výše zmíněných dokumentů a skutečného stavu k 31.12.2011 je v této fázi práce zpracována nabídka - mix sociálních služeb, a to ze 3 úhlů pohledů (viz 5 tabulek). Dle formy poskytování sociálních služeb (pobytová, terénní, ambulantní), dle druhu sociálních služeb (poradenství, služby sociální prevence, sociální služby) a dle cílových skupin občanů (stanoveny dle zaměření pracovních skupin komunitního plánování).

2.8.1 Mix sociálních služeb - dle formy poskytování

Tabulka VI - Sociální služby - všechny cílové skupiny - dle formy poskytování

POBYTOVÁ	Poskytovatel:	AMBULANTNÍ	Poskytovatel:	TERÉNNÍ	Poskytovatel:
Domov pro seniory	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Centrum denních služeb	SSMT, p.o. (Domovina)	Pečovatelská služba	SSMT, p.o.
Domov pro seniory	SSMT, p.o. (Domov Nýdek)	Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené	SSMT, p.o. (Klub seniorů)	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Slezská diakonie
Domov se zvl.režimem	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené	Slezská diakonie (Jordán)	Osobní asistence	CSPT, p.o.
Domov pro zdravotně postižené	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Denní stacionář	CSPT, p.o. (Radost)	Osobní asistence	Slezská diakonie (Tabita)
Odlehčovací služba	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Denní stacionář	CSPT, p.o. (Paprasek)	Osobní asistence	Charita Třinec
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	Nemocnice Třinec	Nízkoprahové denní centrum	Slezská diakonie (Bethel)	Osobní asistence	Podané ruce OsA
Dům na půl cesty	CSPT, p.o.	Noclehárna	Slezská diakonie (Bethel)	Terénní program	Slezská diakonie (Bethel)
Azylový dům pro muže	Slezská diakonie (Bethel)	Poradna pro domácí násilí	Slezská diakonie (Elpis)	Terénní program	Bunkr, o.s.
Azylový dům pro ženy	Slezská diakonie (Sára)	Poradna - Rodinná a manželská	CPP, p.o.	Terénní program	Renarkon, o.s.
Sociální rehabilitace	Slezská diakonie (Bethel)	Poradna pro zdravotně postižené	CZP MSK, o.s.	Podpora samostatného bydlení	Slezská diakonie (Ranč)
Azylový dům pro matky s dětmi	CSPT, p.o.	Poradna pro ženy a dívky	ONŽ, o.s.	Odlehčovací služba	Slezská diakonie (Tabita)
		Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	Bunkr, o.s.		
		Sociální rehabilitace	Slezská diakonie (Rút)		
		Sociální rehabilitace	Diakonický institut		
		Občanská poradna (pro zadlužené)	Ergon-chráněná dílna		

Zdroj: vlastní

Ze zpracované nabídky - mixu sociálních služeb (v tabulce) lze vyčíst, že nabídka obsahuje všechny formy poskytování sociálních služeb, a že mají celkem rovnoměrné zastoupení. Nabídka se také prolíná všemi cílovými skupinami, což vyplývá i z níže uvedených tabulek, které jsou právě zaměřeny na jednotlivé cílové skupiny, tzn. 1) na seniory a zdravotně postižené (modře), 2) na osoby ohrožené sociálním vyloučením (zeleně) a 3) na rodiny s dětmi - ochranu a prevenci (červeně). Cílové skupiny by šlo ještě dále rozdělit např. v terénním programu dle konkrétního zacílení - specializací - na drogy, na bezdomovce apod. Toto členění je však využíváno spíše ve větších městech.

2.8.2 Mix sociálních služeb - jednotlivé cílové skupiny a formy poskytování

Tabulka VII - Senioři a zdravotně postižení - dle formy poskytování

POBYTOVÁ	Poskytovatel:	AMBULANTNÍ	Poskytovatel:	TERÉNNÍ	Poskytovatel:
Domov pro seniory	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Centrum denních služeb	SSMT, p.o. (Domovinka)	Pečovatelská služba	SSMT, p.o.
Domov pro seniory	SSMT, p.o. (Domov Nýdek)	Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdrav.postižené	SSMT, p.o. (Klub seniorů)	Osobní asistence	CSPT, p.o.
Domov se zvláštním režimem (Alzheimer+dementia)	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdrav.postižené (mentálně postižení)	Slezská diakonie (Jordán)	Osobní asistence	Slezská diakonie (Tabita)
Domov pro zdravotně postižené	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Denní stacionář (děti +mládež - mentální postižení)	CSPT, p.o. (Radost)	Osobní asistence	Charita Třinec
Odlehčovací služba	SSMT, p.o. (Domov Sosna)	Denní stacionář (děti - kombinovaná postižení)	CSPT, p.o. (Paprasek)	Osobní asistence	Podané ruce OsA
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	Nemocnice Třinec	Poradna pro zdravotně postižené	CZP MSK, o.s.	Odlehčovací služba	Slezská diakonie (Tabita)
		Sociální rehabilitace	Slezská diakonie (Rút)	Podpora samostatného bydlení	Slezská diakonie (Ranč)

Zdroj: vlastní

Tabulka VIII - Osoby ohrožené sociálním vyloučením - dle formy poskytování

POBYTOVÁ	Poskytovatel:	AMBULANTNÍ	Poskytovatel:	TERÉNNÍ	Poskytovatel:
Dům na půl cesty	CSPT, p.o.	Nížkoprahové denní centrum	Slezská diakonie (Bethel)	Terénní program (pro bezdomovce)	Slezská diakonie
Azylový dům pro muže	Slezská diakonie (Bethel)	Noclehárna	Slezská diakonie (Bethel)	Terénní program (pro drogově závislé)	Renarkon, o.s.
Azylový dům pro ženy	Slezská diakonie (Sára)	Poradna pro domácí násilí	Slezská diakonie (Elpis)		
Sociální rehabilitace	Slezská diakonie (Bethel)	Občanská poradna (pro zadlužené)	Ergon-chráněná dílna		
Sociální rehabilitace	Diakonický institut				

Zdroj: vlastní

Tabulka IX - Rodina s dětmi - ochrana a prevence

POBYTOVÁ	Poskytovatel:	AMBULANTNÍ	Poskytovatel:	TERÉNNÍ	Poskytovatel:
Azylový dům pro matky	CSPT, p.o.	Poradna - Rodinná a manželská	CPP, p.o.	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Slezská diakonie
		Poradna pro ženy a dívky	ONŽ, o.s.	Terénní program	Bunkr, o.s.
		Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	Bunkr, o.s.		

Zdroj: vlastní

2.8.3 Mix sociálních služeb - dle druhu sociálních služeb

Tabulka X - Sociální služby - dle konkrétního druhu sociální služby

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ		SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE		SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE	
Poradna pro domácí násilí	Slezská diakonie (Elpis)	Domov pro seniory	SSMT, p.o. (Sosna)	Dům na půl cesty	CSPT, p.o.
Poradna - Rodinná a manželská	CPP, p.o.	Domov pro seniory	SSMT, p.o. (Nýdek)	Azylový dům pro muže	Slezská diakonie
Poradna pro zdravotně postižené	CZP MSK, o.s.	Domov se zvláštním režimem	SSMT, p.o.	Azylový dům pro ženy	Slezská diakonie
Poradna pro ženy a dívky	ONŽ, o.s.	Domov pro zdravotně postižené	SSMT, p.o.	Azylový dům pro rodiče	CSPT, p.o.
Občanská poradna (pro zadlužené)	Ergon-chráněná dílna	Odlehčovací služba	SSMT, p.o.	Sociální rehabilitace	Diakonický institut
		Odlehčovací služba	Slezská diakonie (Tabita)	Sociální rehabilitace	Slezská diakonie (Rút)
		Osobní asistence	CSPT, p.o.	Sociální rehabilitace	Slezská diakonie (Bethel)
		Osobní asistence	Slezská diakonie (Tabita)	Nízkoprahové denní centrum	Slezská diakonie
		Osobní asistence	Charita Třinec	Noclehárna	Slezská diakonie
		Osobní asistence	Podané ruce OsA	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	Bunkr, o.s.
		Podpora samostatného bydlení	Slezská diakonie (Ranč)	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Slezská diakonie
		Pečovatelská služba	SSMT, p.o.	Terénní program	Bunkr, o.s.
		Denní stacionář	CSPT, p.o. (Radost)	Terénní program	Slezská diakonie
		Denní stacionář	CSPT, p.o. (Paprasek)	Terénní program	Renarkon, o.s.
		Centrum denních služeb	SSMT, p.o. (Domovinka)	Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdrav.postižené	SSMT, p.o.
		Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	Nemocnice Třinec	Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdrav.postižené	Slezská diakonie (Jordán)

Zdroj: vlastní

2.8.4 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 3:

Již při prvním pohledu na všechny zpracované tabulky lze zjistit, že jsou v Třinci zastoupeny všechny 3 druhy sociálních služeb. Totéž se týká všech forem poskytování sociálních služeb. Pro Třinec je významné to, že nejen Odborné poradenství je zacíleno na všechny 3 oblasti, ale také i Služby sociální prevence. Také je dostupná pro všechny cílové skupiny - např. děti z cílové skupiny Rodina s dětmi, mohou využívat služby pro zdravotně postižené (např. Denní stacionář, Osobní asistence) nebo také služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením (Poradna pro domácí násilí). Na základě analýzy dokumentů a zpracovaného mixu sociálních služeb lze konstatovat, že nabídka sociálních služeb v Třinci je pestrá a vyvážená dle jednotlivých cílových skupin, druhů a forem poskytování sociálních služeb.

2.9 Povědomí občanů o sociálních službách - dílčí výzkumná otázka č. 4

Jaké povědomí mají občané města Třinec o nabídce sociálních služeb a o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“?

Tato část je zpětnou vazbou na dílčí cíl č. 4, který je zaměřen za kvantitativní výzkum prostřednictvím dotazníku.

Dotazník byl autorkou nazván „I s Vámi o sociálních službách“ a koncipován tak, aby mohl být využit nejen pro tuto diplomovou práci, ale pro další práci odboru sociálních věcí. Především má mimo jiné sloužit ke zjištění, zda se občané orientují nejen v nabídce sociálních služeb, ale také ve službách návazných, které v této diplomové práci již nejsou zahrnuty. Podklady budou sloužit ke zpracování dalšího plánu.

Dotazník je sestaven z 12 otázek. Pro zjištění, zda otázky jsou budoucím respondentům srozumitelné, byla prvotně provedena pilotáž dotazníku. Ta vedla k vyloučení slov nebo k úpravě slovosledu v některých otázkách.

Vyplnění dotazníku bylo dáno dvěma způsoby. Za využití elektronického provedení přístupné na webu Vyplňto a v papírovém provedení byly volně přístupné všem občanům různého věku na několika místech města Třince (Městská knihovna, Nemocnice Třinec, Nemocnice Podlesí, Klub seniorů, budova města Třince, Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Stacionář Radost, Azylový dům pro matky, Dům na půl cesty)..

2.9.1 Stanovení hypotéz

Před samotným výzkumem byly stanoveny 3 níže uvedené hypotézy. U každé z nich nulová a alternativní.

Hypotéza č. 1: Existují statisticky významné rozdíly v informovanosti občanů města Třinec o sociálních službách v závislosti na pohlaví?

H10: Mezi informovaností žen a mužů města Třinec o sociálních službách existují statisticky významné rozdíly.

H1A: Mezi informovaností žen a mužů města Třinec o sociálních službách neexistují statisticky významné rozdíly.

Hypotéza č.2: Existují statisticky významné rozdíly mezi povědomím obyvatel města Třinec o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“ v závislosti na místu bydliště (centrum nebo okrajové části města)?

H20: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“ existují statisticky významné rozdíly v závislosti na místu bydliště (centrum nebo okrajové části města).

H2A: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“ neexistují statisticky významné rozdíly v závislosti na místu bydliště (centrum nebo okrajové části města).

Hypotéza č. 3 Existují statisticky významné rozdíly mezi povědomím o sociálních službách v závislosti na věku?

H30: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o sociálních službách existují statisticky významné rozdíly v závislosti na věku.

H3A: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o sociálních službách neexistují statisticky významné rozdíly v závislosti na věku.

2.9.2 Zpracování dotazníku

Autorka zpracovala dotazník do elektronické verze a uložila ho na serveru „Vyplňto“, kde byl zveřejněn v období od 10.01.2012 do 23.01.2012. Ve stejném období probíhal souběžně výzkum i v písemné papírové formě. Na základě propojení webu města Třince a portálu „Vyplňto“ [29] přišlo ke zpracování celkem 110 dotazníků. V papírovém provedení bylo zpracováno 209 dotazníků z původně rozdaných 400. Celkem tedy odpovědělo 319 respondentů. S přihlédnutím k tomu, že dotazníky byly jen volně přístupné, je jejich návratnost dostačující.

To, že byl dotazník dán k dispozici občanům na internet, se následně projevilo v tom, že se do výzkumu zapojilo jednak více respondentů a jednak výzkum zasáhl do okrajových částí města, kde papírová podoba dotazníku nebyla k dispozici.

Výsledky z elektronického dotazníku byly zapsány do excelovské tabulky, následně do ní byl ručně doplněna data ze všech vrácených 209 správně písemně vyplněných dotazníků v papírové podobě. Vzhledem k tomu, že dotazník obsahoval hodně dat (mimo jiné všechny v Třinci dostupné sociální služby a návazné aktivity, dále všechny části města), bylo jeho zpracování časově velmi náročné. Rozsáhlost dat se následně projevila při zpracování do kontingenční tabulky včetně využití statistické významnosti chí-kvadrátu (do 0,05).

Na portálu Vyplňto.cz [29] lze nalézt celkové vyhodnocení 110 odpovědí, ale autorka s ním nepracovala, poněvadž počítala s vyšším vzorkem respondentů. Elektronický dotazník byl vzat v potaz jako doplňující do celkového počtu.

2.9.3 Vyhodnocení dotazníku a jednotlivých hypotéz

Hypotéza č. 1 Existují statisticky významné rozdíly v informovanosti občanů města Třinec o sociálních službách v závislosti na pohlaví?

H10: Mezi informovaností žen a mužů města Třinec o sociálních službách neexistují statisticky významné rozdíly.

H1A: Mezi informovaností žen a mužů města Třinec o sociálních službách existují statisticky významné rozdíly.

Tabulka XI - Znalost jednotlivých sociálních služeb mezi muži a ženami

Popisky řádků	Σ Odb. poradny	Σ Os. asistence	Σ Peč. služba	Σ Podpora samost. bydlení	Σ Odléhč. služba	Σ Domov pro seniory	Σ Domov se zvl. režimem	Σ Domov pro zdr. postižené	Σ Centrum den. služeb	Σ Denní stacionář	Σ Tísňová péče	Σ Sociální služby ve zdr. zařízeních	Σ Azylový dům - pro muže, ženy, rodiny s dětmi	Σ Dům na půl cesty	Σ Noclehárna	Σ Nízkopr. denní centrum	Σ Soc. aktiviz. služby pro rodiny s dětmi	Σ Nízkop. zařízení pro děti a mládež	Σ Soc. aktiviz. služby pro seniory a zdr. postižené	Σ Soc. rehabilitace	Σ Terén. program	Σ Raná péče	Σ Telef. krizová pomoc	Σ NEZNAMÁ žádou soc. službu	Celkový součet		
Muž	34	39	43	9	33	46	33	31	26	43	8	27	47	35	25	18	22	29	24	11	17	17	31	0	648	19,8%	
Žena	139	140	211	77	100	233	99	106	131	153	41	138	196	91	13	1	90	54	110	126	33	89	33	103	6	2 630	80,2%
Celkový součet	173	179	254	86	133	279	132	137	157	196	49	165	243	126	15	6	108	76	139	150	44	106	50	134	6	3 278	100%
Očekávaná četnost	34	35	50	17	26	55	26	27	31	39	10	33	48	25	31	21	15	27	30	9	21	10	26				
	139	144	204	69	107	224	106	110	126	157	39	132	195	101	12	5	87	61	112	120	35	85	40	108			
Signifikace chí-kvadrát testu:																							0,016				

Zdroj: vlastní

Vyhodnocení hypotézy č. 1

Vypočtená hladina statistické významnosti (0,016) je menší než 0,05 => lze tedy zamítnout nulovou hypotézu. Mezi znalostmi o sociálních službách mezi muži a ženami existuje statisticky významný rozdíl.

Lze konstatovat, že ženy jsou mnohem více informovány o sociálních službách. Z celkového počtu odpovědí a vyjmenovaných sociálních služeb činí podíl odpovědí žen celkem 80%.

Hypotéza č.2: Existují statisticky významné rozdíly mezi povědomím obyvatel města Třinec o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“ v závislosti na místu bydliště (centrum nebo okrajové části města)?

H20: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“ neexistují statisticky významné rozdíly v závislosti na místu bydliště (centrum nebo okrajové části města).

H2A: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o publikaci „Průvodce sociálními službami města Třince“ existují statisticky významné rozdíly v závislosti na místu bydliště (centrum nebo okrajové části města).

Tabulka XII - Znalost publikace Průvodce sociálních služeb dle trvalého bydliště občanů - centra města nebo okraje města

Popisky řádků	Σ Odb. poradny	Σ Os. asistence	Σ Peč. služba	Σ Podpora sam. bydlení	Σ Odlehč. služba	Σ Domov pro seniory	Σ Domov se zvl. režimem	Σ Domov pro zdr. postižené	Σ Centrum den. služeb	Σ Denní stacionář	Σ Tísňová péče	Σ Sociální služby ve zdr.zařízeních	Σ Azylový dům - pro muže, ženy, rodiny s dětmi	Σ Dům na půl cesty	Σ Noclehárna	Σ Nízkoopr. denní centrum	Σ Soc. aktiviz. služby pro rodiny s dětmi	Σ Nízkop. zařízení pro děti a mládež	Σ Soc. služby pro seniory a zdr. postižené	Σ Soc. rehabilitace	Σ Terénní program	Σ Raná péče	Σ Telef. krizová pomoc	Σ NEZNAM žadnou sociální službu	Celkový součet	Celk. součet (bez Neznám)
CENTRUM	109	111	154	55	79	167	74	77	102	120	27	103	155	75	101	72	40	90	88	19	72	23	84	5	2 002	1 997
OKRAJOVÁ ČÁST	64	68	100	31	54	112	58	60	55	76	22	62	88	51	55	36	36	49	62	25	34	27	50	1	1 276	1 275
Celkový součet	173	179	254	86	133	279	132	137	157	196	49	165	243	126	156	108	76	139	150	44	106	50	134	6	3 278	3 272
Očekávaná četnost																										
CENTRUM	106	109	155	52	81	170	81	84	96	120	30	101	148	77	95	66	46	85	92	27	65	31	82			
OKRAJOVÁ ČÁST	67	70	99	34	52	109	51	53	61	76	19	64	95	49	61	42	30	54	58	17	41	19	52			
Signifikace chí-kvadrát testu:																							0,289			

Zdroj: Vlastní

Vyhodnocení hypotézy č. 2

Vypočtená hladina statistické významnosti (chí-kvadrát = 0,289) je větší než 0,05 => nelze tedy zamítnout nulovou hypotézu. U znalostí publikace „Průvodce sociálních služeb“ nezávisí na tom, zda jsou respondenti z centra města nebo z jeho okrajové části.

Hypotéza č. 3 Existují statisticky významné rozdíly mezi povědomím o sociálních službách v závislosti na věku?

H30: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o sociálních službách neexistují statisticky významné rozdíly v závislosti na věku.

H3A: Mezi povědomím obyvatel města Třinec o sociálních službách existují statisticky významné rozdíly v závislosti na věku.

Tabulka XIII - Povědomí o sociálních službách dle věkových kategorií

Popisky řádků	Σ Odb. poradny	Σ Os. asistence	Σ Peč. služba	Σ Podpora sam. bydlení	Σ Odlehč. služba	Σ Domov pro seniory	Σ Domov se zvl. režimem	Σ Domov pro zdr. postižené	Σ Centrum den. služeb	Σ Denní stacionář	Σ Tísňová péče	Σ Sociální služby ve zdr.zařízeních	Σ Azylový dům - pro muže, ženy, rodiny s dětmi	Σ Dům na půl cesty	Σ Noclehárna	Σ Nízkoopr. denní centrum	Σ Soc. aktiviz. služby pro rodiny s dětmi	Σ Nízkoopr. zařízení pro děti a mládež	Σ Soc. aktiviz. služby pro seniory a zdr. postižené	Σ Soc. rehabilitace	Σ Terénní program	Σ Raná péče	Σ Telef. krizová pomoc	Σ NEZNAM/zařadnou sociální službu	Celkový součet	Celk.součet (bez Neznám)	
15 - 19	4	4	5	1	1	6	1	1	1	6	0	1	5	5	2	1	2	1	3	1	2	5	3	0	61	1,86%	
20 - 39	49	66	89	24	57	98	59	53	54	63	13	52	84	38	51	31	33	40	44	21	27	17	39	1	1 103	33,65%	
40 - 59	61	58	99	33	39	107	40	45	55	70	24	69	87	39	51	38	25	42	62	16	38	13	53	3	1 167	35,60%	
60 a více	59	51	61	28	36	68	32	38	47	57	12	43	67	44	52	38	16	56	41	6	39	15	39	2	947	28,89%	
Celkový součet	173	179	254	86	133	279	132	137	157	196	49	165	243	126	156	108	76	139	150	44	106	50	134	6	3 278	100,00%	
Očekávaná četnost																											
15 - 19	3	3	5	2	2	5	2	3	3	4	1	3	5	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	0			
20 - 39	58	60	85	29	45	94	44	46	53	66	16	56	82	42	52	36	26	47	50	15	36	17	45	2			
40 - 59	62	64	90	31	47	99	47	49	56	70	17	59	87	45	56	38	27	49	53	16	38	18	48	2			
60 a více	50	52	73	25	38	81	38	40	45	57	14	48	70	36	45	31	22	40	43	13	31	14	39	2			
Signifikace chí-kvadrát testu:																							0,008				

Zdroj: Vlastní

Vypočtená hladina statistické významnosti (0,008) je menší než 0,05 => lze zamítnout nulovou hypotézu. Nejvíce informovaná o sociálních službách je z celkového počtu respondentů věková kategorie 40-59 let (35,6%), následuje s překvapivě malým rozdílem věková kategorie 20-39 let (33,65%). Až jako v pořadí třetí je věková kategorie 60 a více let (28,89%). Lze konstatovat, že věková kategorie 15-19 let nemá povědomí o sociálních službách (1,86%).

2.9.4 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 4

Lze konstatovat, že povědomí o sociálních službách je v Třinci vysoké a zvláště ženy jsou mnohem více informovány o sociálních službách. Co se týká věkové kategorie, tak nejvíce informovaná o sociálních službách je z celkového počtu respondentů kategorie ve věku 40 - 59 let (35,6%), následuje s malým rozdílem věková kategorie 20 - 39 let (33,65%). V pořadí jako třetí je věková kategorie 60 a více let (28,89%). Věkovou kategorii 15 - 19 let téměř nemá povědomí o sociálních službách (1,86%). Z celkového počtu 319 respondentů dotazníku jen 6 z nich nezná žádnou sociální službu.

Z celkového počtu odpovědí a vyjmenovaných sociálních služeb činí podíl odpovědí žen celkem 80%. Je nečekané, že respondenti znají publikaci „Průvodce sociálních služeb“ jak v centru města, tak i v jeho okrajových částech.

2.10 Shrnutí výsledků výzkumu

Hlavním cílem smíšeného výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem proces střednědobého (komunitního) plánování rozvoje sociálních služeb ovlivnil nabídku sociálních služeb v Třinci. Tento výzkum probíhal prostřednictvím analýzy stanovených dokumentů a kvantitativního dotazníkového výzkumu. Před samotným výzkumem byly stanoveny 4 dílčí cíle, které se podařilo naplnit.

Bylo zjištěno, že jednotlivé fáze procesu komunitního plánování tj. přípravná, analytická, plánovací, implementační a hodnotící jsou organizací dodržovány. S přihlédnutím k tomu, že již byly vytvořeny 3 plány, které na sebe navazují, tak se fáze prolínají. Dokonce v případě aktuální potřeby, bylo přistoupeno k tomu, že došlo k návratu do fází předcházejících. Takto se nečekalo, až proces doběhne, ale vznikly dodatky k původním plánům.

Na základě analýzy dokumentů, lze z výsledků realizace jednotlivých opatření vyhodnotit, že za uplynulých 6 let, bylo stanoveno 43 nových opatření, z toho bylo do konce roku 2011 naplněno 35 opatření a 8 opatření zůstává prozatím nenaplněno. Prostřednictvím plánování se podařilo rozvinout nabídku o 23 nových sociálních služeb a o 10 nových služeb návazných.

Rovněž bylo zjištěno, že nabídka mixu sociálních služeb je vyvážená z pohledu druhů, formy a cílových skupin.

Občané se v sociálních službách orientují a mají vysoké povědomí o jednotlivých druzích služeb. Tím, že služby znají, může v procesu vzniknout poptávka - potřeba.

Závěrem lze konstatovat, že zavedení procesu komunitního plánování a zapojení všech tří stran (zadavatel město Třinec, poskytovatelé a uživatelé - veřejnost) přineslo městu Třinec a jeho občanům velký prospěch. Významným způsobem se rozrostla nabídka sociálních a návazných služeb, která je velmi široká a navíc je dostupná všem cílovým skupinám.

Přesto autorka doporučuje doplnit do plánu finanční zdroje k naplňování opatření, ať již ve fázi analytické, ve fázi plánovací či implementační.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

3 PROJEKT „AKTIVNÍ SENIOŘI V TŘINCI - OLDŘICHOVICÍCH“

V aktuálním 3. Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb pro roky 2009 - 2012 [18] je uvedena priorita č. „S 4 Podpora a rozvoj aktivit pro seniory“, která dosud není naplněna.

Tato priorita má 2 opatření: S 4.1 Zajištění rozvoje sociálně aktivizačních služeb pro seniory a „S 4.2 Zajištění rozvoje volnočasových aktivit pro seniory“, přičemž tato část diplomové práce bude zaměřena právě na opatření č. S 4.2.

Důvodem pro zařazení této priority do plánu je stoupající demografická křivka a zvyšování věku seniorů v Třinci.

3.1 Údaje o projektu

Název projektu: „Aktivní senioři v Třinci - Oldřichovicích“

Zaměření: Zapojení seniorské veřejnosti o dění aktivity a dění v obci

Komunitní projekt

Realizátor: Město Třinec, odbor sociálních věcí

Jablunkovská 160

739 61 Třinec 1

Zastoupený: RNDr. Věrou Palkovskou, starostkou města

IČ: 00 297 313

DIČ: CZ 00 297 313

Odpovědná osoba za realizaci:

Bc. Ellen Raszková, vedoucí odboru SV

Tel.: 558 333 335

Email: ellen.raszkova@trinec.cz

Termín konání: červen 2012 – květen 2013

Celkové náklady: 270.000 Kč

Reference: Ing. Dana Diváková, tel: 575 888 456

3.2 Informace o projektu

3.2.1 Cílová skupina

Senioři z Třince, zejména z okrajových částí Třince – Oldřichovice, Tyra a Guty

3.2.2 Poslání projektu

Posláním projektu je v souvislosti s Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity 2012, posílit prostřednictvím cílených aktivit zájem seniorů o veřejné dění kolem nich. Zvláštní důraz je v projektu kladen na seniory z okrajových částí Třince, kteří mají v současné době omezené možnosti účasti na veřejném, kulturním a společenském životě v Třinci. V rámci projektu budou nabídnuty seniorům různorodé aktivity, do kterých se zapojí nejen jako příjemci, ale také jako tvůrci aktivit samotných.

3.2.3 Cíl projektu

Cílem je vybudovat nové středisko Klubu seniorů v Třinci Oldřichovicích a napomoci těmto lidem rozšiřovat jejich potenciál, trénovat paměť, naučit je novým praktickým věcem a probudit zájem o veřejné věci. Tímto bude naplněno opatření „S 4.2 Zajištění rozvoje volnočasových aktivit pro seniory“ ze Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb pro roky 2009 – 2012.

Abychom dosáhli výše naznačeného cíle projektu, je zapotřebí analyzovat současný stav, vytvořit strukturu projektu a rozdělit ho na dílčí části, určit manažera projektu a jednotlivou zodpovědnost za dílčí části, v souvislosti s možností zdrojů vytvořit rozpočet a časový harmonogram. Zároveň je zapotřebí objektivizovat rizika projektu a vytvořit indikátory pro jeho hodnocení (ať už dílčí či celkové).

3.3 Analýza výchozí situace

Město Třinec se již dlouhodobě ovlivňuje život občanů, kteří jsou v seniorském věku. Je významným dlouholetým poskytovatelem sociálních služeb prostřednictvím svým příspěvkových organizací pro občany, kteří jsou již závislí na pomoci druhé osoby. Nicméně v rámci prevence „sociálního vyloučení“ mají zástupci města zájem na tom, aby se ještě relativně zdraví senioři neuzavírali ve svých domácnostech, aby se neodcizovali komunitě, ale prožívali podzim svého

života ve společnosti svých vrstevníků (a nejen jich). Za tímto účelem působí v Třinci již asi 10 let univerzita třetího věku, která je hojně navštěvována.

V Třinci jsou také dva Kluby seniorů. První z nich je zřízen zaměstnavatelem, kterými jsou Třinecké železářny a.s. Činnost tohoto klubu je finančně podporována původním zaměstnavatelem a je zajišťována samotnými seniory, spočívá v setkávání jednotlivých sekcí a své aktivity zveřejňuje jen velmi sporadicky. Je to prakticky uzavřená společnost.

Druhý klub patří do působnosti města Třince. V minulosti ho založili samotní občané senioři pod hlavičkou města Třinec, následně byl zaevidován jako jeho samostatná organizační složka. V roce 2007 byl převeden pod příspěvkovou organizaci Sociální služby města Třince s tím, že v něm budou rovněž probíhat sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené. Protože tato vize nebyla naplňována, tak od 01.01.2012 se vrátil zpět pod hlavičku města Třince s tím, že se stal součástí odboru sociálních věcí. Je zařazen do oddělení rozvoje sociálních služeb odboru sociálních věcí Města Třince. Tato poslední organizační změna také souvisí s naplňováním již zmiňovaného opatření „S 4.2 Zajištění rozvoje volnočasových aktivit pro seniory“.

Klub seniorů má své sídlo přímo v centru města na Husově ulici č. 404, kdy tato starší budova v minulosti byla přestavována v tzv. „akci Z“. Tomu také odpovídá stav budovy, kterou je nutno pravidelně udržovat. Budova má vstupní halu, společenskou místnost, kuchyni, místnost s kulečnickem a 2 malé kanceláře. V okolí domu se nacházejí pozemky, které v minulosti byly seniory obdělávány, dnes už tyto činnosti nechtějí vykonávat a mají tam zasazeno jen několik květin a ozdobné stromky. Činnost klubu zabezpečuje 1 organizační pracovnice, která má pracoviště přímo na této adrese, a kterou metodicky vede 1 sociální pracovnice s občasnou výpomocí. Zároveň je v Klubu seniorů zaměstnána na dohodu o pracovní činnosti uklízečka. Její práce spočívá v úklidu objektu, údržbě kuchyňky vč. zajišťování správy budovy provozu v případech, kdy mají místnosti pronajaty další subjekty. Mezi ně patří občanská sdružení, jejichž činnost je zaměřena na sdružování handicapovaných občanů (nevidomí, onkologicky nemocní apod. Maximální jednorázová kapacita celého zařízení je cca 40 osob.

V klubu se scházejí jeho jednotlivé sekce: Klub kulečnicku (denně), Klub žen (týdně), Klub školství (měsíčně) a Klub zdravotnic (měsíčně). Na základě individuálně jednorázově zajišťovaných aktivit se na základě zájmu seniorů vyprofilovaly nové sekce Klub pohybu, Klub šikovných rukou, Klub zdraví a Klub vařečka. V rámci projektu bude snaha o přenesení „know how“ těchto nových klubových činností a dalších aktivit právě do nově zřizovaného Klubu seniorů v Oldřichovicích. Kromě těchto setkávání jsou v této budově zajišťovány jednorázové,

ale i opakující se akce. Probíhají tam přednášky s různým zaměřením (např. zdravý životní styl, důchodová reforma), společná setkávání s cílem aktivizovat paměť apod. Nově se činnost klubu zaměřila na vzdělávání seniorů. Velký zájem je o nabídku výuky zdarma na PC (pro začátečníky i pokročilejší začátečníky). Na základě průzkumu poptávkou v místním týdeníku a na webových stránkách se objevil velký zájem o výuku angličtiny. Zájem seniorů je tak velký, že obě připravované výuky jsou nad možnostmi kapacity stávajícího zařízení. I toto je jedním z důvodů přenesení činnosti Klubu seniorů do jiné části města. Další novou aktivitou, která posílí udržení jejich kondice, je cvičení (na míčích, zumba), o které je také zvýšený zájem.

Nově nastavené činnosti ve stávajícím Klubu seniorů mají přinášet seniorům možnost komunikace se svými vrstevníky, ale také vedou k udržování a cvičení jejich paměti a k udržování fyzické kondice.

3.4 Vize

Město Třinec nemá jiná střediska Klubů seniorů v dalších částech města. V souvislosti s naplňováním opatření S 4:2 se má rozšířit nabídka aktivit a činnosti Klubu seniorů a dále se má rozšířit do dalších částí města. Aktivita k tomuto opatření spočívá v revizi současného stavu, ve vyhledání dalších volných vhodných míst a ve vyhledání dalších realizátorů. [18].

V městské okrajové části města Třinec v Oldřichovicích dnes žije přes 6.000 obyvatel, kteří bydlí především v rodinných domcích. V této části města je postaven Dům s pečovatelskou službou, v němž se nacházejí volné prostory. Původní jídelna není využívána, a proto byla vytipována jako možné místo pro setkávání účastníků Klubu seniorů. Koncem loňského roku došlo k rekonstrukci části tohoto domu a počátkem letošního roku bylo zkolaudováno nové zázemí pro vznik Klubu seniorů (zvětšení původní místnosti jídelny - zbourání příček, vybudování nového sociálního zařízení a kuchyňky). Tato rekonstrukce mohla proběhnout vzhledem k tomu, že odbor sociálních věcí měl připravenou vizi v rámci stanovené priority, a že se koncem roku našla v rozpočtu města finanční rezerva ve výši 350.000 Kč na odboru investic, který akci zrealizoval. K realizaci také přispělo to, že tyto prostory jsou využívány jako volební místnost pro místní část města Oldřichovice.

Místo pro vybudování nového Klubu seniorů je nalezeno. Nyní jde o to, aby se v rámci projektu přeneslo do nově zřizovaného Klubu seniorů v Oldřichovicích "know how" stávajících činností i nových aktivit. Bude však nutno přihlédnout k potřebám stávajících obyvatel, které mo-

hou být i odlišné. Pro naplnění této priority je nutno vytvořit tým realizátorů a zajistit zdroje financování na provoz vč. mezd.

Předběžná příprava projektu začne v květnu 2012, ale oficiálně bude projekt zahájen v červnu 2012, kdy v červenci a v srpnu budou přijímány přihlášky jak na členství do Klubu seniorů, tak do jednotlivých aktivit. Členský příspěvek činí 50 Kč, většina aktivit je v klubu zdarma. Pro všechny aktivity bude stanovena kapacita. U výuky, pohybových aktivit a praktických činností se předpokládá cca 12- 15 osob, u přednášek až 50 osob. Reálný provoz Klubu seniorů začne od září 2012. V rámci projektu se počítá s ukončením v květnu 2013 a jeho vyhodnocením. Předpokládáme, že v letním období občané z rodinných domků budou více využívat možnosti pobytu venku na sluníčku při práci na svých zahrádkách a o aktivity Klubu seniorů v tomto období nebude tak velký zájem.

3.5 Popis jednotlivých aktivit projektu

V této podkapitole je uvedeno sedm dílčích aktivit, které povedou k dosažení stanoveného cíle.

3.5.1 Vytvoření týmu pro zajišťování aktivit a jejich propagaci

Pro práci na projektu a jeho realizaci bude vytvořen tým pracovníků. Budou vytvořeny tyto pracovní pozice, do kterých nastoupí stávající zaměstnanci:

Manažer projektu:	Vedoucí odboru sociálních věcí,
Koordinátor projektu:	Vedoucí oddělení rozvoje sociálních služeb,
Organizační a propagační pracovník:	Sociální pracovník odboru sociálních věcí
Ekonom projektu:	Rozpočtářka odboru sociálních věcí
<u>Termín realizace:</u>	Květen 2012
<u>Odpovědnost:</u>	Manažerka projektu
<u>Náklady:</u>	Pokud vzniknou, tak budou hrazeny mimo projekt z rozpočtu odboru SV.

3.5.2 Vybavení zázemí pro nový Klub seniorů v Oldřichovicích

Nemovitost Domu s pečovatelskou službou v Oldřichovicích je ve správě odboru správy majetku města, kdy vlastníkem nemovitosti je město Třinec, a který hradí jen hlavní údržbu a rekonstrukce. V budoucím Klubu seniorů budou hrazeny náklady na provoz a dále služby spojené s užíváním nebytových prostor.

Organizační tým připraví podklady pro dovybavení stávajících prostor v Domě s pečovatelskou službou a následně je pověřený pracovník zakoupí. Místnost se nachází v přízemí. Je v současné době vybavena stoly a židlemi, které jsou pro danou činnost vyhovující. Pro výuku bude zapotřebí koupit bílou tabuli - flip chart s papírem a fixy, notebook, tiskárnu a Hifi věž. V malé kuchyňce je k dispozici pouze nová kuchyňská linka s dřezem. Chybí tam veškeré nádobí tj. hrnečky, talíře, skleničky, příbory, dále varná konvice, lednice a vařič. Rovněž bude nutnou zakoupit utěrky a ručníky, úklidové prostředky (kbelík, smetáček a lopatka včetně prostředků na mytí a úklid).

Vytápění je zajištěno, elektrická energie a voda je dostupná. Je zde zřízeno WC i pro vozíčkáře, který může využít i bezbariérový přístup do budovy. Zafinancování prvotních nákladů souvisejících s vybavením, dále pak zajištění financí na provoz a platbu mezd realizátorů povede odbor sociálních věcí. Ten sice dosud nemá vytvořenou rezervu na krytí nákladů pro rozšíření této aktivity, ale bude hledat další zdroje financování prostřednictvím dotací.

Termín realizace: Červen 2012

Odpovědnost: Organizační a propagační pracovník ve spolupráci s ekonomem

Náklady: Dovybavení bude kryto ze zdrojů rozpočtu projektu, případně z dotace. Nákup DDHM je zahrnut v položce rozpočtu projektu. Úklid bude zajišťovat uklízečka na Dohodu o provedení práce, která již úklid pro město Třinec v objektu zajišťuje - uvedeno v rozpočtu položky DPČ.

3.5.3 Zjištění potřeb, vytvoření nabídky aktivit

Pro zajištění prvotních informací přímo z terénu budou osloveni zástupci místních osadních výborů Oldřichovic a Gutů se žádostí o spolupráci. V části Tyra není osadní výbor. Bude jim předána současná nabídka možných aktivit, se kterou seznámí své spoluobčany z dané lokality. Na základě jejich potřeb vznikne konkrétní nabídka aktivit a činností pro oblast Oldřichovic a přilehlých částí Guty a Tyra. Z počátku se předpokládá, že aktivity budou probíhat 1x týdně a

na základě poptávky se mohou dále rozšiřovat. Prvotně se uvažuje se o kurzu angličtiny a o pořádání různých přednášek o zdravém životním stylu. Pokud občané projeví zájem, jedenkrát za měsíc by se mohli setkávat za účelem utužování sousedských vztahů, zahrát si různé stolní hry či jen tak si popovídat u kávy či čaje.

Termín realizace: Červen 2012

Odpovědnost: Koordinátor projektu - vedoucí oddělení rozvoje sociálních služeb

Náklady: V rámci běžných provozních nákladů projektu.

3.5.4 Vytvoření pobočky Klubu seniorů

Dle zájmu seniorů bude 1x měsíčně příp. častěji realizováno klubové setkání seniorů z Oldřichovic. Důraz zde bude kladen na aktivitu samotných seniorů. Senioři si budou tyto schůzky organizovat sami, pracovník Klubu seniorů jim může pomoci se zajištěním programu (např. přednáška, beseda, společenské posezení s hudbou aj.).

Pro vytvoření pobočky je nutno zajistit členskou základnu. Klub seniorů na Husově ulici má svůj provozní řád, který členy vede ke spolupráci a komunikaci. Proto bude nutno vytvořit Provozní řád i pro tento klub, který bude fungovat za jiných podmínek. Zájemci si podají písemnou přihlášku u pracovníka v Klubu seniorů a uhradí roční členský příspěvek ve výši 50 Kč. Zároveň obdrží členskou průkazku. Protože pracovník v nově zřizovaných prostorách bude přítomen zpočátku jen 1x týdně, bude možno podávat přihlášky jak na odboru sociálních věcí, tak ve stávajícím Klubu seniorů.

Termín realizace: Červen, červenec, srpen 2012 a dále průběžně

Odpovědnost: Organizační a propagační pracovník

Náklady: Využijí se stávající členské průkazky, na výběr členských poplatků bude sloužit nevyužitá uzamykatelná pokladnička na odboru sociálních věcí. Budova je již pojištěna v rámci majetku celého úřadu - tj. nové náklady nevzniknou.

3.5.5 Vyhledání lektorů pro výuku a přednášky vč. zajištění harmonogramu

a) Koordinátor osloví osvědčené pracovníky, kteří již pro Klub seniorů v minulosti pracovali - ať již na dohodu o provedení práce nebo jako dobrovolníci. Dohodne s nimi jejich pravidelnou

lektorskou účast v projektu a sestaví harmonogram jejich činnosti až do května 2013. Předpokládáný začátek pravidelné výuky je od září 2012.

b) Dále připraví přihlášky pro seniory na dané aktivity a termíny pro jejich odevzdání. Podmínkou pro zařazení do aktivit a kurzů, které jsou převážně zdarma, je úhrada ročního členského poplatku.

Termín realizace: Červen 2012

Odpovědnost: a) Koordinátor projektu
b) Organizační a projektový pracovník

Náklady: Dohody o provedení práce - zahrnutý do kolonky rozpočtu

3.5.6 Publicita projektu

Projekt bude prezentován různými způsoby. Protože letošník rok 2012 je Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity, bude publicita projektu probíhat i pod touto záštitou. V počáteční fázi bude propagace probíhat intenzivněji za podpory letáků, které budou nabízeny i v průběhu projektu. Budou využity další zdroje dle níže uvedeného:

a) Budou vytištěny letáky s nabídkou konkrétních aktivit na daný měsíc. Nabídka bude prezentována v městském Zpravodaji (měsíčník), kde Klub seniorů již má své pravidelné okénko. Letáčky budou vyvěšeny na autobusových zastávkách, budou nabízeny v místních obchůdkách, restauracích, v ordinacích místních lékařů, budou vylepeny v místní autobusové dopravě a budou vloženy do schránek. Nutné je zajištění povolení k výlepu.

b) Bude vytvořen článek s odkazem na propagační leták do Aktualit webových stránek města (na www.trinecko.cz).

c) V Třinci vychází 2 týdeníky, jejichž zástupci budou požádáni o spolupráci. Již v současné době odboru sociálních věcí zveřejňují zdarma informace o aktivitách Klubu seniorů.

d) Bude dohodnuta schůzka se zástupci místní Kabelové televize, kde bude představena činnost Klubu v Oldřichovicích. Zároveň budou pozváni na slavnostní otevření.

Termín realizace: Červen až srpen 2012

Odpovědnost a) Organizační a propagační pracovník
b) Organizační a propagační pracovník

c) Koordinátor projektu - vedoucí oddělení rozvoje sociálních služeb

d) Manažer projektu - vedoucí odboru sociálních věcí

Náklady: Grafický návrh letáčku bude zadán externí firmě, ale vytištění 500 ks letáčku o velikosti A5 a 20 letáků o velikosti A3 bude zajištěno organizačním a propagačním pracovníkem na barevné kopírce odboru sociálních věcí. V rozpočtu projektu se využije ceny kancelářského papíru, případně nákupu toneru do kopírky, což vychází z položky kancelářských potřeb rozpočtu projektu. Letáky budou stejným pracovníkem rozvezeny služebním autem. Náklady na pohonné hmoty v tomto případě nejsou tak podstatné, proto nejsou do projektu zahrnuty a půjdou na činnost odboru sociálních věcí. (Využije se pravidelných služebních cest sociálních pracovníků do této oblasti na šetření v rámci klasické činnosti odboru). V rozpočtu je zahrnuto pouze grafické zpracování v kolonce propagace. Inzerce a propagace v Kabelové televizi bude zdarma (v rámci činnosti města je hrazen roční paušální poplatek).

3.5.7 Vyhodnocení projektu

Pro vyhodnocení projektu budou stanoveny indikátory:

- počet rozdaných letáků - na začátku a pak i průběžně,
- počet vylepených plakátů - na začátku a pak i průběžně,
- počet inzerátů v novinách,
- četnost běžných schůzek za měsíc a počet zúčastněných;
- četnost přednášek a průměrná účast;
- dlouhodobé kurzy a průměrná účast.

Vyhodnocení bude průběžně probíhat jako monitorování indikátorů měsíčně. Čtvrtletně bude podávána písemná zpráva vedení města. Závěrečné hodnocení proběhne ve druhé polovině měsíce června 2013.

Termín realizace: Průběžně - měsíčně, čtvrtletně; červen 2013 - závěrečné

Odpovědnost: Koordinátorka projektu - měsíčně;

Manažerka projektu - čtvrtletně + závěrečné hodnocení

Náklady: Pokud vzniknou, půjdou na vrub rozpočtu odboru sociálních věcí

3.6 Rozpočet projektu

Podkladem pro rozpočet projektu se stal obdobný rozpočet pro stávající Klub seniorů, který se nachází v centru města Třinec. Období rozpočtu je stanoveno od června 2012 do května 2013. S přihlédnutím k tomu, že vybrané prostory se nacházejí v budově, jejímž vlastníkem je město Třinec, tak není do rozpočtu zahrnuto nájemné. Je počítáno jen s úhradou za služby (topení, voda, elektřina). Počátkem letošního roku byly prostory zrekonstruovány a zkolaudovány. Cena za tyto úpravy v hodnotě 350.000 Kč byla uhrazena odborem investic, a proto do projektu nebude zahrnuta. Do rozpočtu jsou zahrnuty platby nejen za energie, ale také spotřebované nákupy nemateriálové i materiálové povahy a osobní náklady.

Položka DDHM - kuchyňské a úklidové potřeby zahrnuje nákup varné konvice, vařiče, nožů, tácu a dalšího nádobí na dovybavení kuchyňky tj. cca po 30 ks hrníčků, talířků, skleniček a příborů; dále pak zakoupení věcných úklidových potřeb - to vše v celkové částce 10.000 Kč.

Mzdové náklady jsou tvořeny: Platem částečných úvazů koordinátora a organizačního pracovníka, odvody do státního rozpočtu.

a) plat částečného úvazku koordinátora projektu v 0,1 úvazku

b) plat částečného úvazku organizačního a propagačního pracovníka v 0,3 úvazku

Dohodami o provedené práci bude zajištěn úklid, ale také výuka angličtiny a jednotlivé přednášky. Je předpoklad, že většina přednášek bude provedena zdarma. Přestože jsou v projektu počítáni lektori s dvouhodinovým výkladem, některé aktivity budou zajišťovány na bázi dobrovolnictví. Velice se nám osvědčilo, že senioři si tak navzájem pomáhají.

V rozpočtu jsou uvedeny také zdroje financování, kdy hlavním garantem je odbor sociálních věcí města Třinec. Předběžně se však v projektu počítá s dalším velkým zdrojem financování, a to konkrétně s dotací Nadace Hundai. V těchto dnech vedoucí odboru sociálních věcí chystá podání žádosti o dotaci - projektu na zřízení Klubu seniorů v Oldřichovicích. Dotace může být ve výši 75 %, kdy se počítá s 25% spoluúčastí, proto se náklady na tuto dotaci vyčísľují v samostatném sloupci. Pokud nebude dotace přiznána, zdrojem financování bude rozpočet odboru sociálních věcí města Třince, dárce a členské poplatky. Zákoník práce přinesl novou změnu při zaměstnávání „dohodářů“. Povinně musejí mít vstupní i výstupní prohlídky. Počítáno cca 10x po 500 Kč. Jednotlivé kolonky rozpočtu již nepotřebují vysvětlení, protože odrážejí skutečnost.

Tabulka XIV - Rozpočet projektu na období let 6/2012 až 5/2013

Rozpočet organizace		Město Třinec	Dotace	Spoluúčast
Klub seniorů Oldřichovice			75%	25%
Nákladová položka/Rozpočet		6/2012 - 5/2013 - plán rozpočtu	Dotace	Vlastní podíl
1. Spotřebované nákupy		90 000	67 500	22 500
1.1 Spotřeba materiálu:		47 000	35 250	11 750
z toho:	- DDHM - kuchyňské a úklidové potřeby	10 000	7 500	2 500
	- DDHM notebook	13 000	9 750	3 250
	- DDHM tiskárna	5 000	3 750	1 250
	- DDHM flipchart	2 500	1 875	625
	- DDHM malá HiFi věž pro pohybové aktivity	3 000	2 250	750
	- kancelářské potřeby	2 000	1 500	500
	- mycí, čistící prostředky	2 000	1 500	500
	- knihy, časopisy, publikace	1 500	1 125	375
	- reprefond - potraviny	2 000	1 500	500
	- ochranné pracovní pomůcky	2 000	1 500	500
- materiál pro ruční práce	4 000	3 000	1 000	
1.2 Spotřeba energie		43 000	32 250	10 750
z toho:	- elektrická energie	15 000	11 250	3 750
	- plyn	0	0	0
	- vodné, stočné	8 000	6 000	2 000
	- ostatní energie - teplo	20 000	15 000	5 000
2. Služby (2. celkem)		23 520	17 640	5 880
z toho:	- Opravy a udržování	5 000	3 750	1 250
	- Cestovné	1 000	750	250
	Ostatní služby:	17 520	13 140	4 380
	- spoje (poštovní, telek. služby, internet)	2 520	1 890	630
	- praní prádla (ručníky a utěrky)	2 000	1 500	500
	- nájemné	0	0	0
	- školení	2 000	1 500	500
	- revize hasících přístrojů	1 000	750	250
	- odvoz odpadů	3 000	2 250	750
	- inzerce a propagace	2 000	1 500	500
	- další služby - ostatní	0	0	0
	- vstupní lékařské prohlídky u DPP (10x) a 500 Kč	5 000	3 750	1 250
3. Osobní náklady (3.celkem)		156 480	117 360	39 120
z toho:	Mzdové náklady - koordinátor (0,1 úv. z 22.000)x 12 měs.	26 400	19 800	6 600
	Mzdové náklady - org.pracovník (0,3 úv. z 17.000)x 12 měs.	61 200	45 900	15 300
	Zákonné odvody (soc. a zdrav. 35%) z (26.400+61.200)	30 660	22 995	7 665
	Ostatní náklady	0	0	0
	- DPP: úklid 1x týdně á 2hod. (60 Kč/hod.)	11 520	8 640	2 880
	- DPP: výuka AJ á 2 hod týdně (250/hod.)	24 000	18 000	6 000
	- DPP: Přednášky (9x) á 2 hod (150/hod) - měsíčně	2 700	2 025	675
4. Jiné náklady (4. celkem)		0	0	0
z toho:	-s odpisy není počítáno - budova je ve správě jiného odboru	0	0	0
		0	0	0
5. Náklady celkem		270 000	202 500	67 500
Výnosy - Zdroje financování:				
Rozpočet odboru SV		55 000		55 000
Dotace - krajský úřad				
Příspěvek zřizovatele				
Členské příspěvky		2 500		2 500
Fondy zdravotních pojišťoven				
Dotace - strukturální fondy EU				
Dotace - fundreising		202 500	202 500	
Dary		10 000		10 000
Pronájmy nebytových prostor				
6. Výnosy celkem		270 000	202 500	67 500
Hospodářský výsledek		0	0	

Zdroj: vlastní

3.7 Harmonogram projektu

Pro dosažení cíle v rozsahu a čase byl zpracován níže uvedený harmonogram projektu.

Tabulka XV - Harmonogram projektu

Období	Aktivita	Odpovědnost
5/ 2012	3.3.1 Vytvoření týmu	Manažerka projektu
5/ 2012	3.3.3 Zjištění potřeb a vytvoření nabídky	Koordinátorka
6/ 2012	3.3.2 Vybavení zázemí	Organizační pracovník
6/ 2012	3.3.5 Vyhledání lektorů a přednášejících	Koordinátor +
6 - 8/ 2012	3.3.6 Publicita projektu body dle a), b), c) d)	a) + b) Organizační pracovník c) Koordinátor d) Manažerka projektu
6 - 8/ 2012	3.3.4 Vytvoření pobočky KS	Organizační pracovník
9/ 2012	Spuštění projektu	Manažerka projektu
měsíčně	3.5.7 Průběžné hodnocení naplňování indikátorů	Koordinátor
čtvrtletně	3.5.7 Průběžné hodnocení - podání zprávy	Manažerka projektu
Květen 2013	Ukončení projektu - dokladování	Organizační pracovník
Červen 2013	Ukončení projektu - vyúčtování	Ekonom
Červen 2013	3.5.7 Průběžné a konečné vyhodnocení	Koordinátorka a manažerka

Zdroj: vlastní

3.8 Rizika projektu

Při každém plánování projektu je zapotřebí se zamyslet nad riziky, které se mohou objevit. Může to být i na samém počátku, ale také v jeho průběhu, či ke konci. Je proto vhodné sestavit plán rizik a plán postupu řešení. Tímto se předejde problémům, pokud nastanou. V rámci tohoto projektu bylo uvažováno o těchto několika níže uvedených rizicích.

3.8.1 Nezájem ze strany osadních výborů o spolupráci

Pokud zástupci nebudou reagovat na pozvání vedoucí odboru sociálních věcí, bude jim zaslán osobní dopis od paní starostky s výzvou ke spolupráci.

3.8.2 Nezájem občanů o nabízené aktivity

Lze využít tzv. Hovorů s občany, kdy dochází k osobnímu setkání občanů místních částí se starostkou a dalšími úředníky města. Také lze využít období voleb do krajských samospráv, kdy v nové prostory budou využity jako volební místnost. Přímo na místě lze osobně zvát a předat letáček s aktuální nabídkou Klubu seniorů. Jako další možnost se jeví přesunutí některé z aktivit Centrálního Klubu seniorů do nového místa, aby si občané zvykli, že se tam něco děje.

3.8.3 Nezajištění financí na provoz

Klub seniorů obecně finančně zajišťuje odbor sociálních věcí města Třince, nicméně pro letošní rok nemá specificky vyčleněné finance na Klub seniorů Oldřichovice. Proto v těchto dnech bude podávat žádost o dotaci Nadaci Hundai. Pokud dotaci nezíská, budou vyzváni ke spolupráci dobrovolníci, kteří již nyní vyučují angličtinu zdarma v Klubu seniorů na Husově ulici. Pro rok 2013 bude do rozpočtu odboru sociálních věcí přidělena částka na provoz tohoto zařízení a budou se hledat další zdroje (projekty, sponzoři apod).

3.8.4 Dlouhodobá nepřítomnost koordinátora nebo organizačního pracovníka

V případě dlouhodobé nepřítomnosti na pracovišti odpovědného pracovníka (nemoc, dovolená) bude zastupováním organizačního pracovníka pověřena sociální pracovnice přímo z odboru sociálních věcí, která sedí ve společné kanceláři s organizačním pracovníkem na městském úřadu. Pokud se jedná o nepřítomnost koordinátora, převezme jeho úlohu vedoucí odboru SV. Ani vedoucí odboru jako manažer projektu, ani ekonom nejsou financováni z projektu. Nicméně v případě zastupování dlouhodobé nepřítomnosti by se už o financování jednalo.

ZÁVĚR

Komunitní plánování je významnou metodou, na základě které lze v obci dosáhnout podstatných výsledků. Prostřednictvím komunikace s širokou veřejností a poskytovateli sociálních a návazných služeb může zadavatel (město) poznat potřeby občanů, získat informace o poskytovaných službách a jejich kvalitě a na základě monitoringu získat zpětnou vazbu pro další rozhodování. Celý proces stojí na demokratických základech.

První část práce popisuje teoretická východiska, vysvětluje mnohá pojmosloví, která se váží k sociálním službám a ke komunitnímu plánování v obecné rovině.

Praktická část je zaměřena na analýzu procesu komunitního plánování v konkrétním městě a na to, jak tento opakující se proces může ovlivnit nabídku sociálních a návazných služeb. Lze konstatovat, že proces významným způsobem ovlivnil síť a nabídku sociálních služeb v Třinci.

Z procesu vycházejí cíle - priority, které se mohou v dané oblasti uplatnit. Proto byla poslední část diplomové práce zaměřena na praktické využití stávajícího plánu na konkrétním případě. Autorkou byl zpracován projekt, který nabízí naplnění jedné z priorit plánu, která dosud nebyla naplněna. Vytvořením střediska Klubu seniorů v městské okrajové části Třinec - Oldřichovice může dojít k praktickému využití jednoho z opatření aktuálního Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb.

Závěrem lze konstatovat, že Komunitní plánování je součástí marketingové strategie, neboť vykazuje základní úkoly marketingu, a to konkrétně zjištění toho, co lidé potřebují, dále přináší rozhodnutí o tom, jakou službu na daném území uvést a podpořit; na základě monitoringu výsledků pak přijímá opatření včetně i opatření nepopulárních, i to, že některé služby mohou zaniknout.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 14.3.2006, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupný z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>.
- [2] ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15.11.2006, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupný z: <http://www.uplnezneni.cz/vyhlaska/505-2006-sb-kterou-se-provadeji-nektera-ustanoveni-zakona-o-socialnich-sluzbach/>.
- [3] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [4] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [5] PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha : ASPI, a. s., 2008. ISBN 978-80-7357-255-6.
- [6] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vydání. Praha : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-7416-026-4.
- [7] HORECKÝ, Jiří. Podávání léčivých přípravků. *Sociální služby*. [Online] 10.04.2012. [Citace: 2012.01.14.] http://www.horecky.cz/images/1334060389_ss-str-20-21.pdf.
- [8] MPSV, Odbor 22. Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004. *MPSV.cz*. [Online] [Citace: 2012.01.10] Dostupný z: <http://www.mpsv.cz/cs/850>.
- [9] Anon. Komplan. *Komplan.cz*. [Online] [Citace: 2012.02.01.] Dostupný z: http://www.komplan.cz/soubory/metodiky_pro_planovani.pdf.
- [10] ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009 - 2012*. [Online] [Citace: 2012.01.05] Dostupný z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf.
- [11] SKŘIČKOVÁ, Zuzana et al. Metodiky pro plánování sociálních služeb. *Komplan.cz*. [Online] 2007. [Citace:2012.02.10.] Dostupný z: http://www.komplan.cz/soubory/metodiky_pro_planovani.pdf.
- [12] ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008.
- [13] ÚLEHLA, Ivan. *Zajištění dostupnosti sociálních služeb*. [Online] [Citace: 2012.04. 05.] <http://www.komplan.cz/soubory/dostupnost.pdf>.

- [14] KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ, Lenka et al. Deset kroků procesem komunitního plánování (Metodiky pro plánování sociálních služeb). *Komunitní plánování*. [Online] Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, 2008. [Citace: 2012.02.10] Dostupné z: http://www.komunitniplanovani.com/dokumenty/metodika_1.pdf.
- [15] RASZKOVÁ, Ellen a Pavlína ZUBÍČKOVÁ. *Komunitní plán sociálních služeb města Třince na období 2006 - 2008 - základní verze*. Třinec : Město Třinec, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, 2006. Dostupný také z: http://www.trinecko.cz/svaz/kp/?id=plan_06_08.
- [16] RASZKOVÁ, Ellen a Pavlína ZUBÍČKOVÁ. *Komunitní plán sociálních služeb v Třinci na období 2007 - 2009 - aktualizace*. Třinec : Město Třinec, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, 2007. Dostupný také z: http://www.trinecko.cz/svaz/kp/?id=plan_07_09.
- [17] RASZKOVÁ, Ellen a Marie KRAUSOVÁ. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Třinci na období 2009 - 2012*. Třinec : Město Třinec, 2009.
- [18] RASZKOVÁ Ellen a Pavlína ZUBÍČKOVÁ. *Průvodce sociálními službami města Třince a okolí, 2007*. 2. rozšířené vydání. Třinec : Město Třinec. dostupný rovněž z: http://www.trinecko.cz/svaz/kp/download/pruvodce_socialnimi_sluzbami_2007.pdf.
- [19] RASZKOVÁ, Ellen a Marie KRAUSOVÁ. *Průvodce sociálními službami v Třinci a okolí, 2009*. 3. rozšířené vydání. Třinec : Město Třinec. dostupný rovněž z: http://www.trinecko.cz/svaz/kp/download/pruvodce_socialnimi_sluzbami_2009.pdf.
- [20] RASZKOVÁ, Ellen a Iveta HUČÍKOVÁ. *Průvodce sociálními službami města Třince r. 2012*. 4. vydání. Třinec : Město Třinec, 2011.
- [21] Komunitní plánování, Závěrečné hodnotící zprávy 2007 až 2011. [Online] trinecko.cz. [Citace: 2012.03.2012] Dostupné z: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/zpravy/>.
- [22] Komunitní plánování, Fotogalerie. trinecko.cz. [Online] [Citace: 2012.04.10.] Dostupné z: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/foto/index.php>.
- [23] Pracovní skupina pro plánování sociálních služeb obcí s pověřeným úřadem. *Moravskoslezský kraj*. [Online] 15.03.2012. <http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/pracovni-skupina-pro-planovani-socialnich-sluzeb-obci-s-poverenym-uradem-14372/>.
- [24] Pracovní skupina pro tvorbu systému financování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. *Moravskoslezský kraj*. [Online] 15.03.2012. <http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/pracovni-skupina-pro-planovani-socialnich-sluzeb-obci-s-poverenym-uradem-14372/>.

sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/pracovni-skupina-pro-tvorbu-systemu-financovani-socialnich-sluzeb-v-moravskoslezskem-kraji-14374/.

[25] KRAUSOVÁ, Marie. Plánování sociálních služeb v Třinci, Presentace 1. *trinecko.cz*. [Online] dostupný z: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/?id=prezentace>.

[26] HRUŠKA-TVRDÝ, Lubor et al. Sociodemografická studie města Třince. *www.trinecko.cz*. [Online] 20.12.2011. <http://www.trinecko.cz/mesto/Sociodemografická%20studie.pdf>.

[27] Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji na léta 2010 - 2014. *Moravskoslezský kraj*. [Online] [Citace: 2012.02.15] http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/soc/sprss_2010-2014.pdf.

[28] RASZKOVÁ, Ellen. I s Vámi o sociálních službách. *Vyplňto.cz*. [Online] 23.01.2012. <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/i-s-vami-o-socialnich-sluzba/>.

[29] O komunitním plánování. *Komunitní plánování - web o komunitním plánování*. [Online] [Citace: 2011.04.18] <http://www.komunitniplanovani.com>.

[30] VASKOVÁ, Vladana. PSV hodlá i nadále podporovat rozvoj plánování sociálních služeb. *Sociální práce*. 2009, č. 1, s. 4. ISSN 1213-6204.

[31] *Průvodce sociálními službami města Třince, 2005*. Třinec : Město Třinec. rovněž dostupný z: <http://www.trinecko.cz/svaz/kp/?id=pruvodce>.

[32] HORECKÝ, Jiří. *Marketing sociálních služeb*. Tábor : Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2008. ISBN 978-80-7416-026-4.

[33] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha : Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4.

[34] BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. 1. vydání. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 2009. str. 304. ISBN 978-80-245-1650-9.

[35] JANEČKOVÁ-VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb*. 1. vydání. Praha : Grada, 2000. ISBN 80-7169-995-0.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DPČ	Dohoda o pracovní činnosti
DPP	Dohoda o provedení práce
DDHM	Drobný dlouhodobý majetek
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OSV	Odbor sociálních věcí
SV	Sociálních věcí

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Pilíře systému sociálních služeb.....	31
Obrázek 2:	Pohled na město Třinec	38
Obrázek 3:	Poloha města Třinec v rámci správního obvodu	39
Obrázek 4:	Věková pyramida pro město Třinec	40
Obrázek 5:	Organizační struktura komunitního plánování v Třinci	46
Obrázek 6:	Zpracování SWOT analýzy v pracovní skupině Rodina s dětmi	48
Obrázek 7:	Realizace opatření Mapování bariér.....	49
Obrázek 8:	Den sociálních služeb 2009.....	51
Obrázek 9:	Den sociálních služeb 2011 - stánky na náměstí.....	52
Obrázek 10:	Den sociálních služeb 2011, představování poskytovatelů služeb.....	53
Obrázek 11:	Brožury - Průvodce sociálních služeb - všechna vydání,.....	54
Obrázek 12:	Organizace řízené zřizovatelem - městem Třinec	56
Obrázek 13:	Ostatní poskytovatelé sociálních služeb v Třinci.....	57
Obrázek 14:	Neziskové organizace s navazující činností.....	57
Obrázek 15:	Sociální služby města Třince, p.o. - zřizovatel Město Třinec	62
Obrázek 16:	Centrum sociální pomoci Třinec, p.o. - zřizovatel, Město Třinec	63
Obrázek 17:	Slezská diakonie,.....	64
Obrázek 18:	Bunkr, o.s.	64
Obrázek 19:	Další poskytovatelé sociálních služeb.....	65
Obrázek 20:	Návazné služby poskytované v Třinci k 31.12.2011	65

SEZNAM TABULEK

Tabulka I - Harmonogram realizace výzkumu.....	45
Tabulka II - Naplňování opatření komunitního plánu na období 2006 - 2008.....	58
Tabulka III - Naplňování opatření komunitního plánu na období 2007-2009.....	59
Tabulka IV - Naplňování opatření komunitního plánu na období 2009 - 2012.....	60
Tabulka V - Naplňování opatření - shrnutí výsledků.....	66
Tabulka VI - Sociální služby - všechny cílové skupiny - dle formy poskytování.....	67
Tabulka VII - Senioři a zdravotně postižení - dle formy poskytování.....	68
Tabulka VIII - Osoby ohrožené sociálním vyloučením - dle formy poskytování.....	68
Tabulka IX - Rodina s dětmi - ochrana a prevence	69
Tabulka X - Sociální služby - dle konkrétního druhu sociální služby.....	69
Tabulka XI - Znalost jednotlivých sociálních služeb mezi muži a ženami.....	73
Tabulka XII - Znalost publikace Průvodce sociálních služeb dle trvalého bydliště občanů - centra města nebo okraje města.....	74
Tabulka XIII - Povědomí o sociálních službách dle věkových kategorií.....	75
Tabulka XIV - Rozpočet projektu na období let 6/2012 až 5/2013.....	89
Tabulka XV - Harmonogram projektu.....	90

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Dotazník „I s Vámi o sociálních službách“

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK: „I S VÁMI O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH“