

# **Vliv komunitního plánování sociálních služeb na jejich rozvoj z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina**

Ing. Bc. Miroslav Cejpek, DiS.

---

Diplomová práce  
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2011/2012

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ing. Bc. Miroslav CEJPEK, DiS.**  
Osobní číslo: **H10626**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Vliv komunitního plánování sociálních služeb na jejich rozvoj z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v kraji Vysočina**

Zásady pro vypracování:

**Studium a analýza odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek.**  
**Volba a příprava metodiky výzkumu.**  
**Provedení výzkumu.**  
**Zpracování a vyhodnocení výzkumu.**  
**Vypracování závěru, popř. doporučení pro praxi.**  
**Průběžné konzultace a předkládání výsledků práce.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**MATEROVÁ, Jitka. Komunitní plánování sociálních služeb – metodika. Praha: Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, 2004.**

**SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. Kvalita komunitního plánování sociálních služeb. Praha: Oeconomica, 2008. ISBN 978-80-245-1392-8.**

**SKŘIČKOVÁ, Zuzana et al. Metodiky pro plánování sociálních služeb. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.**

**TOPOLOVSKÝ, Marek et al. Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2004. 80-86878-03-1.**

**ZATLOUKAL, Leoš. Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-2128-5.**

Vedoucí diplomové práce:

**doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**30. listopadu 2011**

Termín odevzdání diplomové práce:

**27. dubna 2012**

Ve Zlíně dne 17. ledna 2012



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním 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 <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji 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 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> 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 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – 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 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 diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 30.3.2012

.....  


*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 nevydělečně 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 pořizovat 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, užije-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 jím 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 přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce „Vliv komunitního plánování sociálních služeb na jejich rozvoj z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností Kraji Vysočina“ je zaměřena na analýzu údajů od pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina vztahující se k oblasti vlivu komunitního plánování sociálních služeb na rozvoj sociálních služeb v daném regionu. Její cíl směřuje k získání a analýze informací o vlivu komunitního plánování sociálních služeb na rozvoj těchto služeb z hlediska jejich kvality a dostupnosti v Kraji Vysočina.

Teoretická část je zaměřena na vymezení sociálních služeb, formy a typy jejich poskytování, systém sociálních služeb v České republice a komunitní plánování sociálních služeb jako jednu z cest, jak docílit jejich rozvoje. To znamená dosažení jejich stále se zvyšující kvality a dostupnosti.

Praktická část diplomové práce představuje výzkum, jehož cílem bylo zjistit, zda a jaký vliv má komunitní plánování sociálních služeb na jejich rozvoj z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina. Z analyzovaných údajů jsou vyvozeny konkrétní připomínky, respektive vlastní doporučení autora.

Klíčová slova: ambulantní služby, dostupnost sociálních služeb, komunita, komunitní plánování, komunitní plánování sociálních služeb, komunitní práce, kvalita sociálních služeb sociální služby, plánování, pobytové služby, poskytovatel, rozvoj sociálních služeb, služby sociální péče, služby sociální prevence, sociální začleňování, terénní služby, uživatel, zadavatel.

## **ABSTRACT**

Diploma thesis „The Influence of Community Social Service Planning on their Development from the Perspective of the Municipality Employees Extended Competence in the Vysočina Region“ focuses on the analysis of data from the Municipality Employees with Extended Competence in the Vysočina Region related to the impact of community planning for the development of social services in these region. Its aim is to gather and analyze information on the impact of community planning for the development of social services in terms of their quality and availability in the Vysočina Region.

The theoretical part focuses on the definition of social services, forms and types of delivery, the system of social services in the Czech Republic, and community planning as one of the ways to achieve their development; it means the attainment of their ever increasing quality and availability.

The practical part of the thesis presents research aimed to determine whether and what effect community planning of social services has on their development from the perspective of the Municipality Employees with Extended Competence in the Vysočina Region. From the analyzed data particular comments are drawn; let us say author's own recommendations.

Keywords: ambulatory social services, accessibility of social services, community, community planning, community planning of social services, community work, quality of social services, planning, accommodation social services, provider, development of social services, social work, social prevention, social integrating, field social services, employer, taskmaster.

Děkuji vedoucí bakalářské práce doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, Ph.D., za konzultace a odborné vedení při zpracování této práce, Ing. Josefu Fialovi, Ing. Jaroslavě Klapalové, Ing. Petru Krábkovi, Ing. Jozefu Labudovi, Ing. Tomáši Nevrtalovi a Mgr. Marku Topolovskému za umožnění výzkumu a konečně Hance Cejpkové a Klárce Zimmermannové za vydatnou pomoc při doslovné transkripci rozhovorů.

Motto: *„Bud' cestu najdu, nebo si udělám vlastní.“*

Neznámý autor

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



# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 FORMY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2 TYPY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>15</b>
1.2.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ .....	17
1.2.2 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE .....	17
1.2.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE.....	18
<b>1.3 SOUČASNÝ SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>20</b>
<b>2 KOMUNITA A KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 KOMUNITA .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2 KOMUNITNÍ PRÁCE.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>30</b>
2.3.1 ZÁKLADNÍ PRINCIPY KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	35
2.3.2 ÚČASTNÍCI KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	38
2.3.3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE.....	41
<b>2.4 PROCES KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>43</b>
2.4.1 FÁZE PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	43
2.4.2 KOMUNITNÍ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	46
2.4.3 MONITOROVÁNÍ A EVALUACE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	48
<b>2.5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ.....</b>	<b>51</b>
<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>54</b>
<b>3 METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>55</b>
<b>3.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....</b>	<b>55</b>
<b>3.2 POJETÍ VÝZKUMU .....</b>	<b>56</b>
<b>3.3 ORGANIZAČNÍ, MATERIÁLNÍ A FINANČNÍ ZABEZPEČENÍ .....</b>	<b>57</b>
<b>3.4 FÁZE VÝZKUMU .....</b>	<b>57</b>
<b>3.5 VÝZKUMNÝ VZOREK .....</b>	<b>58</b>
<b>3.6 TECHNIKA VÝZKUMU .....</b>	<b>58</b>
<b>3.7 VALIDITA VÝZKUMU.....</b>	<b>59</b>
<b>3.8 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....</b>	<b>59</b>
<b>4 VLASTNÍ VÝZKUM.....</b>	<b>60</b>

<b>4.1</b>	<b>CHARAKTERISTIKA JEDNOTLIVÝCH RESPONDENTŮ</b> .....	<b>61</b>
<b>4.2</b>	<b>ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT</b> .....	<b>62</b>
<b>4.3</b>	<b>INTERPRETACE DAT</b> .....	<b>102</b>
	<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>104</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>105</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>110</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>111</b>

## ÚVOD

Za dobu, co se pohybuji v sociální oblasti, jsem se setkal a stále setkávám s názory kolegů a kolegyní, že zabývat se komunitním plánováním sociálních služeb není smysluplné a že vynaložené finanční prostředky v této oblasti jsou vynakládány zbytečně.

Přechod naší společnosti k tržnímu hospodářství s sebou přinesl, mimo jiné, také bouřlivý rozvoj rozličných i dosud neexistujících sociálních služeb. Vznikla potřeba těmto službám stanovit právní charakteristiku a současně také jejich vznik a rozvoj nějakým způsobem koordinovat.

Legislativní vymezení sociálních služeb bylo po dlouhou dobu řešeno různými právními improvizacemi a teprve od 1. ledna 2007 s nabytím účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, došlo ke specifikaci a typologii těchto služeb. Komunitním plánováním sociálních služeb, respektive zpracováváním střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb se zabývá také až tento zákon. Kraj má povinnost plán zpracovávat ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Stejná povinnost je uložena ministerstvu práce a sociálních věcí, a to za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Obec, dle tohoto zákona, vytvořit střednědobý plán rozvoje sociálních služeb může, a to ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území své obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Krajům je také uložena povinnost o výsledcích zjištěných v procesu plánování informovat obce na svém území.

S vytvářením komunitních plánů rozvoje sociálních služeb se ovšem v České republice započalo již koncem devadesátých let minulého století a naprostá většina odborníků působících v sociálních službách se v současné době tohoto procesu buď aktivně účastní, nebo se s ním alespoň setkala. V současné době patřím do první kategorie, jelikož se v rámci své pracovní náplně zabývám tvorbou a následnou realizací „Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Třebíči“.

Při pátrání po odborných podkladech jsem s překvapením zjistil, že se tématem komunitního plánování sociálních služeb mnoho odborníků prozatím nezabývalo. Několik odborných metodických publikací vyhotovili pracovníci Centra komunitní práce, o. s., v Ústí nad Labem a samozřejmě má pro plánování sociálních služeb zpracovány metodiky

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Jediný odborný spis zabývající se obsáhleji a hlouběji komunitním plánováním sociálních služeb, od obecných pojmů přes jednotlivé fáze procesu, implementaci plánu až k jeho vyhodnocování jsem našel pouze v učebnici Univerzity Palackého v Olomouci od Leoše Zatloukala „Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování“ vydané v roce 2008.

Cílem této práce je přispět trochou do „nůše“ poznatků o komunitním plánování sociálních služeb.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tomeš (2001, s. 29) uvádí, že sociální služby jsou vytvářeny v systémech sociálního pojištění nebo v soustavách státních podpor a sociální pomoci. Kde je to sociálně efektivnější, jsou poskytovány místo peněžních dávek sociální služby. Zdůrazňuje, že ekonomická efektivnost není a ani nemůže být měřítkem volby, kdy poskytovat peníze a kdy služby, jelikož poskytování služeb je pokaždé nákladnější než poskytování finančních prostředků.

Sociální službu charakterizuje ve třech souvislostech:

- jako druh sociální péče poskytované konáním státní či obecní instituce ve prospěch jiné osoby;
- jako činnost ve prospěch občanů poskytovanou soukromoprávní nebo veřejnoprávní institucí přímo nebo soukromoprávní institucí za podpory veřejnoprávní instituce;
- jako sociální práci prováděnou profesionálními pracovníky ve prospěch lidí v sociální nouzi.

Rozlišuje dvě kategorie nástrojů sociální politiky:

- 1) Vertikální – sociální právo, sociální pojištění, sociální zaopatření (podporu) a sociální pomoc.
- 2) Horizontální – regulace (zákazy, příkazy), peněžité dávky, sociální služby záchrannou sociální sítí.

Matoušek et al. (2007, s. 9) uvádí, že sociální služby se zčásti překrývají s širší kategorií veřejných služeb. Sociální služby jsou poskytovány občanům společensky znevýhodněným, a to za účelem vylepšit, zvýšit kvalitu jejich života, popřípadě je v nejvyšší možné míře do společnosti opětovně včlenit, anebo společnost ochraňovat před nebezpečími, jejichž jsou tyto lidé potencionálními šířiteli. Sociální služby z tohoto důvodu zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, eventuálně prospěch širší společnosti.

Sociální služby reprezentují zvláštní oblast sociální pomoci jako formy sociálního zabezpečení. Sociální pomoc, jako jedna ze základních oblastí sociálního zabezpečení, se totiž vyznačuje právě tím, že v jejím rámci se nepeněžité plnění (služby) poskytují tam, kde by peněžité dávky nesplnily účel sociální péče buď proto, že poskytnutí finančních

prostředků nenaplní potřebu klienta, nebo proto, že klient by je nepoužil na účel, pro který mu byly poskytnuty. (Tomeš et al., 2002, s. 225)

*„Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámeček společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“* (Matoušek et al., 2003, s. 11)

Krebs (2005, s.262–263) konstatuje, že sociální služby jsou, nebo jsou schopny se stát, pro četnou skupinu občanů výraznou posilou v rozmanitých situacích, které s sebou lidský život přináší. Dávají řadu možností osobám, jež si nejsou schopny či si nemohou z nějakého důvodu zajistit některé, ba i primární potřeby, samy. Pakliže se občan dostane do sociálně nevyhovující situace, nastupuje jako projev lidské solidarity sociální pomoc s cílem:

- 3) obnovit takovému občanu co nejrychleji sociální suverenitu,
- 4) pomoci mu překonat přechodně období sociálně-ekonomických potíží,
- 5) řešit jeho neustále sociálně obtížnou pozici.

Sociálními službami rozumí Matoušek (2003, s. 214) všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované klientům, jejichž záměrem je zvýšení hodnoty uživateleova života, případně i ochrana zájmů společnosti.

Zákon č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, (dále také jen „zákon o sociálních službách“) v § 3 písm. a) vymezuje sociální služby jako „činnosti či soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.

Občané přepokládají, že stát bude chránit jejich prospěch tím, že nad poskytováním sociálních služeb provozovaných nestátními organizacemi bude provádět státní dohled a kontrolu. (Matoušek, 2001, s. 178–179)

## 1.1 Formy poskytování sociálních služeb

V § 33 zákon o sociálních službách charakterizuje tři základní formy poskytování sociálních služeb:

- pobytové služby,
- ambulantní služby,
- terénní služby.

Pobytovými službami jsou rozuměny služby spojené s ubytováním v zařízeních poskytujících sociální služby.

Ambulantní služby jsou služby, za kterými uživatel služby dochází, nebo je doprovázen či dopravován, do zařízení poskytujících sociální služby, přičemž součástí služby není ubytování.

Terénní služby jsou chápány jako služby poskytované uživateli v jeho přirozeném sociálním prostředí.

## 1.2 Typy sociálních služeb

Typologie sociálních služeb je prováděna mnoha způsoby. Matoušek (2001, s. 179) rozlišuje následující typy sociálních služeb:

- sociální služby preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské,
- služby poskytované v bytě, v centru (s provozem denním nebo týdenním) nebo v domově (rezidenčně v ústavu),
- službu poskytnutím informace (ale také potřebných věcí, např. protetických pomůcek), zastupováním (někoho před úřady, při vyjednávání apod.) nebo úkonem (např. dovoz jídla, úklid),
- péči po určitou dobu (např. o seniory v denním centru) nebo trvalou péči v rezidenčním zařízení.

Tomeš (2001, s. 30) dělí sociální služby na služby sociální péče a služby sociální intervence, přičemž do služeb sociální péče zahrnuje především pečovatelskou službu, kluby, osobní asistenci, chráněné bydlení, ústavní péči. Tyto služby mají vztah k osobě příjemce samotného a důvod jejich potřeby je zpravidla zdravotní handicap. Do služeb



sociální intervence zařazuje poradenství, komunitní sociální práci, prevenci sociálně patologických jevů, sociální práci se skupinami (ohroženými na zdraví návyky apod.), azylová zařízení, noclehárny a služby pro bezdomovce, ubytovny pro matky s dětmi, krizová lůžka a domy napůl cesty, denní pobyty, např. pro bezdomovce.

Dále Matoušek et al. (2007, s. 83–106) provádí typologii sociálních služeb dle cílových skupin:

- služby pro nezaměstnané,
- služby reagující na chudobu a bezdomovectví,
- služby pro děti a rodiny,
- služby pro rizikové děti a mládež,
- služby pro staré lidi,
- služby pro etnické menšiny,
- služby pro uprchlíky,
- služby pro lidi s postižením,
- služby reagující na krize,
- služby pro lidi trpící duševními nemocemi,
- služby pro nemocné,
- služby pro lidi se závislostmi,
- služby související s výkonem spravedlnosti,
- služby pro občany.

Zákon o sociálních službách v § 32 rozlišuje tři základní kategorie sociálních služeb, a to:

- 1) sociální poradenství,
- 2) služby sociální péče,
- 3) služby sociální prevence.

### 1.2.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství podle ZSS zahrnuje základní sociální poradenství – poskytnutí potřebných informací, přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace klienta, je primární činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto funkci zabezpečit. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby konkrétních cílových skupin uživatelů ve specializovaných poradnách (občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí apod.) a zahrnuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Součástí odborného poradenství musí být také výpůjčka kompenzačních pomůcek. (§ 37 zákona o sociálních službách)

### 1.2.2 Služby sociální péče

*„Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem 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.“* (§ 38 zákona o sociálních službách)

Mezi služby sociální péče zákon o sociálních službách řadí následující sociální služby:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

### 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.“* (§ 53 zákona o sociálních službách).

Mezi služby sociální prevence zákon o sociálních službách řadí následující sociální služby:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- sociálně terapeutické dílny,
- terapeutické komunity,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace.

## 1.3 Současný systém sociálních služeb v České republice

Struktura poskytování sociálních služeb v České republice prošla od politického zvratu v roce 1989 podstatnými změnami, které probíhaly a neustále probíhají na mnoha úrovních. Tyto změny jsou jak pozitivní, tak negativní. Lze očekávat mnoho otřesů, nepředvídatelných potíží a rizik, zvláště v současné době „šetřících“ reforem zaváděných nynější vládou České republiky. Je velice důležité dobře zvládnout krizové situace, které se objeví, to znamená zajistit schopné krizové sociální pracovníky, hledat rezervy atd.).

Systém sociálních služeb v České republice prošel reformou, která měla podle „Bílé knihy v sociálních službách“ (Kol., 2003, 19–39) zahrnovat:

- vytváření politického prostředí, nikoli politické svěrací kazajky (přesun rozhodování na nejnižší možnou úroveň),
- soustředění na potřeby uživatelů,
- realizaci komunitního plánování sociálních služeb,
- hodnocení potřeb a přizpůsobování sociálních služeb potřebám,
- zajištění kvality sociálních služeb,
- systém financování, v němž nejsou financována zařízení, ale jednotlivé osoby a komunity,
- podporu inovací.

Zatloukal (2008, s. 20–22) shledává, že některé z těchto počínů se už daří uskutečňovat. Kvalita v sociálních službách je zakotvena v právních předpisech, fungují inspektoři, komunitní plánování sociálních služeb se realizuje v mnoha obcích a městech České republiky, je zajištěna metodická i finanční podpora pro jejich realizátory, hledá se jiný, efektivní a průhledný způsob financování sociálních služeb atd.

Za nejpodstatnější body Zatloukal pokládá „kvalitu“ (do ní zahrnuje také „bezpečnost“) a „dostupnost“ (s níž spojuje „efektivitu“ a „hospodárnost“). Kvalita a dostupnost tak dle něho reprezentují dva pomyslné pilíře systému sociálních služeb. Dostupnost služeb by měla být, dle jeho názoru, zabezpečena komunitním plánováním sociálních služeb a kvalita implementací standardů kvality sociálních služeb. Dále konstatuje, že v oblasti standardizace kvality si kupříkladu jednotliví poskytovatelé ujasňují jaké služby, za jakých podmínek, komu a v jaké podobě poskytují, budou poskytovat a jednoznačně vymezují svou roli ve sféře plánování sociálních služeb. V rámci komunitního plánování je však možno naopak řešit navazující služby, to znamená služby, které stávající poskytovatelé nenabízejí či které činí sociální službu výrazně efektivnější nebo mající jednoznačný přínos pro klienty sociálních služeb.

## 1.4 Kvalita sociálních služeb

V obecné rovině je kvalita poskytovaných sociálních služeb vymezena v Revidované Evropské sociální chartě, kde je v části II, mimo jiné, uvedeno, že státy, které ji přijaly, jsou povinny:

- pečovat o systém sociálního zabezpečení na dostatečné úrovni;
- snažit se o postupné zvýšení úrovně svého systému sociálního zabezpečení;
- zajistit jakékoli osobě, která se ocitla bez patřičných prostředků a jež si není schopna zaopatřit takové prostředky sama vlastním úsilím, nebo je získat z jiných zdrojů, poskytnout náležitou pomoc;
- poskytnout prostřednictvím kompetentních veřejných nebo soukromých služeb potřebné poradenství;
- poskytovat či podporovat služby využívající metod sociální práce, které přispívají k prospěchu a růstu jak jedinců, tak skupin v komunitě – s cílem přizpůsobení se společenskému prostředí;
- přijímat taková opatření, která osobám s postižením umožňují poradenství, vzdělání a odbornou přípravu pro výkon povolání;
- napomáhat osobám s postižením v jejich přístupu k zaměstnání pomocí všech opatření vedoucích k pobídce zaměstnavatelů najímat a udržovat v zaměstnání osoby s postižením v běžném pracovním prostředí a přizpůsobovat pracovní podmínky jejich potřebám;
- zavádět osobám s postižením chráněné zaměstnání;
- usnadňovat osobám s postižením jejich plnou společenskou integraci a účast na životě společnosti;
- podporovat sociální ochranu rodinného života;
- dát možnost starým osobám, aby zůstaly co možná nejdéle prospěšnými členy společnosti;
- umožňovat starým osobám, aby si mohly svobodně volit svůj životní styl a vedly nezávislý život v jim známém prostředí, jak dlouho chtějí;

- přijímat opatření na podporu osob i jejich rodin, které se nachází nebo jim hrozí ocitnutí se v situaci sociálního vyloučení či chudoby, především v oblasti zaměstnání, bydlení, výcviku, vzdělání, kultury a sociální a lékařské pomoci;
- napomáhat dostupnosti bydlení na přiměřené úrovni;
- redukovat a předcházet bezdomovství;
- určovat ceny bydlení tak, aby byly dostupné osobám bez dostatku prostředků.

Matoušek et al. (2007, s. 125) konstatuje, že kvalitu poskytovaných služeb lze zaručit tak, že budou ověřovány dle předem vymezených, pokud možno měřitelných, kritérií – standardů.

Jednotlivé parametry soustřeďuje do čtyř okruhů:

- 1) Kvalita prostředí – budova (její vzhled a vybavení), zdravotní nezávadnost, hygiena stravování atd.
- 2) Kvalita personálu – výběr a přijímání pracovníků, školení a vzdělávání pracovníků, podpora týmové práce apod.
- 3) Kvalita péče – dodržování práv klientů, právo vlastní volby klientů, spolupráce s jinými organizacemi atd.
- 4) Kvalita řízení – cíle a metodiky práce, hodnocení potřeb klientů, plánování péče, vedení záznamů apod.

V „Národním akčním plánu sociálního začleňování na léta 2004–2006“ (Kol., 2004, s. 58) jeho autoři zdůrazňují, že standardy kvality aplikované v České republice vychází z evropského sociálního modelu, který je založen na principu sociálního začleňování lidí do společnosti a předcházení jejich sociálnímu vyloučení. Tento přístup je charakterizován deseti následujícími principy doporučenými EU – subsidiarita, holistický přístup, transparentnost a odpovědnost, služby přátelské k uživatelům, efektivnost, solidarita a partnerství, důstojnost a lidská práva, posílení a osobní rozvoj, trvalé zlepšování a udržitelnost, účast uživatelů.

Přitom „*Prioritou je posílení integrace osob sociálně vyloučených nebo osob ohrožených sociálním vyloučením, odstraňování bariér vstupu a udržení se na trhu práce pro tyto osoby.*“ (Kol., 2006, s. 14)

Cílem systémového projektu „Vzdělávání v zavádění Standardů kvality sociálních služeb“ z prostředků Evropského sociálního fondu bylo zkvalitnit životní podmínky uživatelů sociálních služeb v ústavních zařízeních sociální péče. Poskytování sociálních služeb, v souladu se „Standardy kvality sociálních služeb“, zajišťuje uživatelům sociálních služeb plnění jejich lidských práv. (Kol., 2008, s. 19) Budou posilovány odborné profesní znalosti a dovednosti jednotlivých aktérů v oblasti sociálního začleňování (zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a dalších subjektů), a to formou vzdělávání v oblasti procesu plánování dostupnosti sociálních služeb nebo při tvorbě místních a regionálních partnerství; vzdělávání v oblasti zavádění a kontroly standardů kvality sociálních služeb; vzdělávání v oblasti managementu a řízení; vzdělávání uživatelů a osob pečujících o osobu blízkou; profesního vzdělávání poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávání v dalších oblastech, které umožní poskytování služeb zaměřených na návrat uživatele na trh práce a do společnosti. Důraz bude kladen také na zvyšování kvality sociální práce formou vzdělávání. (Kol., 2008, s. 53)

Standardy byly publikovány a představeny veřejnosti na konferencích v dubnu a květnu 2002 za účasti všech zástupců zainteresovaných stran (zástupců obcí, krajů, poskytovatelů, odborné veřejnosti, uživatelů atd.).

*„Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb 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.“* (§ 99 odst. 1 zákona o sociálních službách)

V § 38 odst. 1 zákona o sociálních službách je stanoveno, že *„Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení...“*

V současné době je definováno celkem patnáct standardů kvality, přičemž každý standard se skládá z definice a několika kritérií. Obsah standardů kvality sociálních služeb je uveden v příloze č. 2 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- 1) Kvalita prostředí – budova (její vzhled a vybavení), zdravotní nezávadnost, hygiena stravování atd.

- 2) Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
- 3) Ochrana práv osob.
- 4) Jednání se zájemcem o sociální službu.
- 5) Smlouva o poskytování sociální služby.
- 6) Individuální plánování průběhu sociální služby.
- 7) Dokumentace o poskytování sociální služby.
- 8) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
- 9) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.
- 10) Personální a organizační zajištění sociální služby.
- 11) Profesní rozvoj zaměstnanců.
- 12) Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.
- 13) Informovanost o poskytované sociální službě.
- 14) Prostředí a podmínky.
- 15) Nouzové a havarijní situace.
- 16) Zvyšování kvality sociální služby.

V § 97 zákona o sociálních službách je stanoveno, že inspekci poskytování sociálních služeb provádí krajská pobočka úřadu práce. Předmětem inspekce je u poskytovatelů sociálních služeb plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených tímto zákonem a kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Od září 2011 realizuje Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSC ČR v rámci OP LZZ individuální projekt „Inovace systému kvality sociálních služeb“, který je podpořen a který je spolufinancován z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR. Hlavním záměrem tohoto projektu je revidovat systém kvality sociálních služeb a zefektivnit systém prováděných kontrol.

(Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/11748>)

Na webových stránkách MPSV (Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2820>) je možno nalézt „Seznam specializovaných odborníků/ic – inspektorů/ek kvality sociálních služeb MPSV“



a také „Etický kodex inspektorů sociálních služeb“. Dále jsou zde dostupná „Pravidla pro vedení Seznamu specializovaných odborníků/ic – inspektorů/ek kvality sociálních služeb MPSV“, která obsahují:

- 1) Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- 2) Informace vedené o inspektorech
- 3) Povinnosti inspektorů
- 4) Kritéria pro zapsání a setrvání v „Seznamu“
- 5) Přerušení/ukončení činnosti inspektora a výmaz ze „Seznamu“
- 6) Statut a jednací řád Komise pro vedení „Seznamu“
- 7) Etický kodex inspektora sociálních služeb
- 8) Metodika inspekcí sociálních služeb

Tím, že je fyzická osoba vedená v tomto „Seznamu“, stává se doporučeným pracovníkem/nicí Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky pro kvalitu v inspekčním týmu inspekcí poskytování sociálních služeb.

Kritéria pro zapsání a setrvání fyzické osoby v „Seznamu“ jsou následující:

- 1) Absolvoval/a úspěšně vzdělávací program pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb:
  - splňuje vstupní kritéria do vzdělávání pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb;
  - absolvoval/a vzdělávací program pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb;
  - úspěšně zakončil/a – má výsledek obhajoby s doporučením k zápisu do „Seznamu“ nebo doporučení s podmínkou – zápis po splnění dané podmínky.
- 2) Přijal zásady „Etického kodexu specializovaného odborníka/ici – inspektora/ky kvality sociálních služeb“.

(Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/6886/pravidla\\_vedeni\\_seznamu.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/6886/pravidla_vedeni_seznamu.pdf))

## 2 KOMUNITA A KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Plánuje v podstatě každý člověk. Plánovat znamená hledat optimální řešení. Plánování je jedním z prostředků dosahování cílů efektivní cestou.

Komunitní plánování sociálních služeb je jedna z cest, jak docílit rozvoje sociálních služeb, to znamená jejich stále se zvyšující kvality a dostupnosti. Je založeno na spolupráci se všemi, kterých se sociální služby více či méně dotýkají – zadavateli sociálních služeb, jejich poskytovateli, avšak rovněž jejich uživateli a v neposlední řadě i s veřejností v daném regionu.

Podle Matouška (2003, s. 94) je komunitní plánování založené na komunikaci mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli sociálních služeb, jehož cílem je usměrňovat a zdokonalovat sociální politiku. Komunitní plánování je plánování komunitou, v komunitě a pro komunitu – lidi v ní žijící. Je založeno na prosté zákonitosti, že předsevzetí, která ovlivňují určitou lokalitu a životy lidí, kteří v ní žijí, je nejvhodnější konat v této lokalitě. Metoda komunitního plánování má zabezpečit, aby se lidé mohli svobodně účastnit rozpravy o důležitých otázkách života společnosti, aby přijímaná rozhodnutí zodpovědných orgánů odrážela požadavky a potřeby obyvatel a aby přijatá řešení co nejefektivněji užívala přístupné zdroje.

Je to metoda aplikovatelná při řešení a plánování řady odvětví. Její podstata se opírá o vzájemnou činnou spolupráci těch, jichž se daná oblast či téma týká. V České republice je metoda komunitního plánování používána především v oblasti plánování poskytování sociálních služeb. (Skříčková et al., 2007, s. 2)

Je to metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce, kraje i státu a výrazně zesilovat teze zastupitelské demokracie. Typickým znakem metody je důraz kladený na zapojování každého, koho se daná oblast dotýká, na dialog a vyjednávání a na dosažení výsledku, jenž je akceptován a podporován většinou aktérů. (Vasková, Žežula, 2002, s. 4)

Materová (2004, s. 5) pojem komunitní plánování rozčleňuje na dva termíny, a to „komunita“ a „plánování“. První pojem popisuje komunitu jako skupinu „lidí, kteří žijí v jednom místě, mají mezi sebou různé sociální vazby a jsou citově vázání nejen k sobě

*navzájem, ale též k místu, kde žijí.“ Současně hovoří o tom, že „lidé musí v komunitě o svých potřebách a zájmech diskutovat, informovat se o možných zdrojích pro jejich naplnění a společně hledat kompromisní řešení, která by alespoň částečně vyhovovala všem a pro nikoho nebyla prohrou.“ Výraz „plánování“ definuje proces „v jehož rámci se chce komunita dostat ze současné situace do budoucnosti, která by lépe vyhovovala občanům komunity.“*

Komunitní plánování předpokládá zapojení a těsnou kooperaci zainteresovaných občanů, přesněji tří subjektů tvořících „komunitní triádu“, to znamená zadavatele sociálních služeb, poskytovatele sociálních služeb a jejich uživatele, respektive klienty či jejich zájmové sdružení. Zvláště zapojení uživatelů je moderním prvkem ve spolupráci, který přináší významné a neopomenutelné údaje od konkrétních klientů – uživatelů sociálních služeb. Plán rozvoje sociálních služeb je hlavně dohodou mezi zadavatelem, poskytovateli a uživateli služeb o tom, jaký systém sociálních služeb v daném území chtějí mít, jak jej budou podporovat, jaké obtíže systému sociálních služeb se mohou vyskytnout, jak a kdy je budou řešit.

Z tohoto důvodu je důležité si nejdříve vzájemně ujasnit společné představy účastníků – proč se vlastně sešli a čeho chtějí vzájemnou spoluprací dosáhnout. Společně dohodnutá a jednoduše vyjádřená představa je formulována v poslání. Poslání je praktické a viditelné vyjádření dohodnutého cíle. Mělo by být stručné a ne příliš obecné. Je určeno nejen účastníkům procesu, ale taktéž veřejnosti tak, aby mu porozuměli i lidé, kteří se na procesu bezprostředně nepodílí a nejsou ani odborníky na oblast sociálních služeb. Poslání nelze přejmout odjinud, je důležité soustředit se na to, co je specifické v daném území. (Skříčková et al., 2007, s. Σ s. 4)

Sedláková (2008, s. 28) shrnuje, že komunitní plánování je proces, který orientuje komunitu ze současnosti k dohodnutému budoucímu stavu. Je postaven na demokracii a ve velké míře ji upevňuje. Jeho cílem je zapojit občany do rozhodovacích procedur, umožnit jim aktivně se podílet na řešení, jich dotýkajících se, problémů. Jedná se o cyklický proces stávající z analytické, strategické a realizační fáze.

***„Neexistuje žádné pravidlo, které by některou oblast veřejného života vylučovalo.“***  
(Rosecký, Oriniaková, 2004, s. 4)

## 2.1 Komunita

Definice komunity je celá řada. Keller (1997, s. 178–179) charakterizuje komunity jako „sociální útvary, které vznikají jako spontánní reakce na neduhy moderní společnosti.“ Konstatuje, že: „pojem, který dříve označoval kompaktní a autonomní sociální útvary, označuje nyní již pouze rozptýlenou síť meziosobních vztahů spojujících jednotlivce... kteří v prostorově široce rozptýleném rámci uspokojují své jednotlivé potřeby.“

Matoušek (2003, s. 92–93) popisuje komunitu jako společenství lidí žijících či spolupracujících v jedné instituci či v jedné lokalitě. Pokud je komunita subjektem práva, může jít o společenství soukromoprávní nebo veřejnoprávní (obecní či krajskou). V ještě širším významu se výraz používá pro komunikující společenství profesionální a zájmová. Komunita má svou atmosféru, svoje způsoby komunikace, svou hranici, která je více nebo méně propustná vůči okolí. Lokální komunita uspokojuje potřebu blízkosti intimity, rozšířeného domova. Konstatuje, že lidé žili po většinu své evoluce v malých, intenzivně spolupracujících společenstvích, která se v současné době rozpadla do komunit, které mají jen jeden či několik rysů archaické komunity. Jako příklad uvádí velkoměstská sídliště, která jsou nazývána ložnicovými komunitami, poněvadž lidé do nich většinou jezdí pouze přenocovat.

Komunita je tvořena lidmi, kteří žijí v geograficky definované oblasti a mezi kterými existují sociální vazby (např. účast na společných aktivitách) a kteří jsou citově vázáni k sobě navzájem a k místu, kde žijí (přátelství, sounáležitost s místem apod.). (Community building: What makes it work; In Materová, 2010, s. 3)

Matoušek et al. (2007, s. 113) chápe komunitu v kontextu s plánováním sociálních služeb jako „místní společenství spojující přímými vazbami obyvatele mezi sebou a obyvatele s místem, kde žijí.“

John William Gardner (1999) charakterizuje vyváženě žijící komunitu následovně. Komunita:

- je heterogenní jednotou;
- má společnou bázi sdílených hodnot;
- je spojena vzájemnou péčí, důvěrou a kolektivní prací;
- má rozvinutou účinnou vnitřní komunikaci;

- usnadňuje lidem podílet se na veřejných věcech;
- vytváří si vlastní identitu;
- vychovává, je schopná předávat hodnoty i formy další generaci;
- je otevřená do budoucnosti;
- vytváří si vnitřní i vnější vazby;
- má vyrovnané institucionální uspořádání.

Matoušek et al. (2003, s. 253–254) upozorňuje, že se můžeme v praxi setkat s následujícími typy komunit:

- občanská komunita (pospolitost lidí, kteří ve společném prostoru konají každodenní činnosti),
- výchovná komunita (společenství lidí, které se soustředí na sebepoznání, nácvik dovedností a postojů atd.),
- terapeutická komunita (speciální forma organizace léčebného zařízení, která umožňuje otevřenou komunikaci všech členů zařízení, včetně pacientů, a jejich spoluúčast na rozhodování a podílení se na terapii),
- spirituální komunita (společenství osob, jež sdílí obdobné ideje a myšlenky a usilují společně o svůj duchovní růst).

Dle Matouška et al. (2003, s. 263) je podstatné při vyhodnocování získaných informací z komunity dobře charakterizovat a označit výsledek procesu tak, aby byl popsán problém:

- specifický a konkrétní;
- vyřešitelný v kratším časovém horizontu;
- lidé ho brali „za svůj“ a byli schopni se angažovat a zmobilizovat k jeho řešení;
- dalo se označit klíčovou osobu, která má zásadní vliv na jeho vyřešení a je dostupná.

## 2.2 Komunitní práce

Matoušek et al. (2003, s. 92–93) konstatuje, že komunitní práce je v českých podmínkách relativně novou formou sociální práce. Ve světě má přibližně stoletou tradici. Komunitní plánování sociálních služeb se započalo rozvíjet ve spojitosti s reformou sociálních služeb a snahou o převod odpovědnosti a zajišťování služeb na regionální a místní úroveň. Každá obec, město, kraje či region mají specifické místní demografické a ekonomické podmínky, které určují potřebnost sociálních služeb v dané lokalitě. KP umožňuje respektovat přirozené odlišnosti jednotlivých lokalit a odlišné potřeby jednotlivců i skupin v nich žijících.

Znaky komunitní práce vymezuje následovně:

- zapojuje do řešení problému a do rozhodování a života komunity její občany stejně tak jako místní organizace a instituce;
- používá se pro řešení problémů a pro navození změny v místním společenství;
- vztahuje problémy jedinců a skupin ke zdrojům a možnostem místní komunity;
- vede k přerozdělení a sdílení zdrojů, odpovědnosti a kompetence;
- rozšiřuje možnosti lidí ovlivnit to, co se s nimi děje.

Pod pojmem komunitní práce rozumí:

- takový přístup (proces) k lidem, aby se aktivizovali, sami se postarali o řešení problému;
- projekt, jak vyřešit daný konkrétní problém (postup, způsob, jak ho vyřešit).  
(Matoušek a kol., 2003, s. 254–255)

Twelvetrees (1991, s. 12) definuje komunitní práci stručně jako „*proces asistence běžným lidem při zlepšení jejich komunit pomocí převzetí kolektivních akcí.*“

Zatloukal (2008, s. 25) zdůrazňuje, že pro komunitní práci je příznačné, že spojuje lidi v komunitě ve snaze zajistit jejich potřeby a realizovat nějaké činnosti či akce vedoucí k jejich naplnění.

Komunitní práce je proces umožňující lidem, aby společnou aktivitou zlepšili podmínky svého života v komunitě, popřípadě vyřešili problém místní komunity. Tento proces zpravidla vyžaduje účast odborných sociálních pracovníků. Výkonnými skupinami jsou

„obyčejní lidé“ (lidé definovaní svojí příslušností k místnímu společenství, nikoli významem svého společenského postavení), skupiny lidí nějakým způsobem hendikepovaných (lidí se zvláštními potřebami) či lidé mající stejný zájem. (Matoušek, 2003, s. 94–95)

### 2.3 Komunitní plánování sociálních služeb

Komunitní plánování se v České republice poprvé objevilo v polovině 90. let v rámci česko-britského projektu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky rozvoje sociálních služeb „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“.

Matoušek et al. (2007, s. 113) upozorňuje, že proces v České republice označovaný pojmem „komunitní plánování je v anglosaské literatuře pojmenován také jako sociální plánování (*social plannig*).“

Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Prakticky se jedná o zjišťování stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou z nějakého důvodu zabezpečeny. Komunitní plánování sociálních služeb probíhá za účasti komunity – v případě sociálních služeb se tedy jedná zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, avšak rovněž také i další veřejnosti, které je téma sociálních služeb blízké. Komunitní plánování je cyklickým, spirálovitě se opakujícím procesem. (Topolovský et al., 2004, s. 7)

Rosecký a Oriniaková (2004, s. 4) poukazují na skutečnost, že komunitní plán je v podstatě dohodou mezi zadavatelem, poskytovateli a uživateli o zajištění sociálních služeb, je rozhodující, aby komunitní plán přijaly instituce garantující naplánované aktivity.

Vasková a Žežula (2002, s. 2) definují komunitní plánování sociálních služeb jako „metodu, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů.“ Přitom se jedná o „otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb.“ Jeho cílem je posilovat sociální soudružnost komunity, podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin.

Skřičková et al. (2007, s. 2) konstatuje, že v rámci celého procesu pak dochází k porovnávání zjištěného stavu poskytovaných služeb a potřeb uživatelů, jež nejsou v daném regionu uspokojovány. Uvádí, že v průběhu tohoto procesu se lidé poznávají

a získávají informace o sobě navzájem, uživatelé nebo potencionální uživatelé získávají přehled o poskytovaných službách v regionu, poznávají možnosti, jak řešit různé problémy své i jiných lidí. Naučí se svůj problém řešit sami nebo vědí na, koho či kam se mohou obrátit s žádostí o pomoc. Komunitní plánování sociálních služeb je tedy ve své podstatě nekončící proces:

- hledání potřeb v oblasti sociálních služeb, které v dané oblasti vyvstávají,
- stanovování priorit co budeme řešit dříve a co později,
- porovnávání potřeb s dostupnými zdroji (finančními a materiálními možnostmi zadavatele a poskytovatelů služeb).

Jak již bylo výše řečeno, princip komunitního plánování předpokládá zapojení a úzkou spolupráci tří subjektů – komunitní triádu: zadavatele (obec či kraj), poskytovatelů (státní i nestátní neziskové organizace působící v sociálních službách) a uživatelů, eventuálně jejich zájmových sdružení.

**Jen na základě procesu vyjednávání všech tří subjektů lze zjistit skutečné potřeby uživatelů.**

Vasková a Žežula (2002, s. 2) charakterizují přínosy komunitního plánování pro danou lokalitu následovně:

- Zapojuje všechny účastníky systému sociálních služeb do přípravy a uskutečňování plánu sociálních služeb a zvyšuje tak účast občanů na rozhodovacím procesu o způsobu jejich zajišťování, legitimizuje se tak rozhodování zastupitelských orgánů a zvyšuje se míra zapojení občanů do dění v lokalitě.
- Pomáhá dialogu a spolupráci mezi občany, zvyšuje pocit příslušnosti ke komunitě a umožňuje objevovat nové lidské i materiální zdroje.
- Zvyšuje dostupnost a kvalitu sociálních služeb a rozšiřuje jejich nabídku, zajišťuje, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám, reagovaly na lokální rozdílnosti.
- Zvyšuje efektivitu investovaných finančních prostředků, protože je zadavatel vynakládá jen na takové služby, které jsou potřebné.
- Umožňuje obcím sdružovat stávající zdroje, zvyšuje efektivitu jejich využití.



- V § 2 odst. 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, je konstatováno: „*Obec pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů; při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem.*“

Obdobná definice je uvedena § 1 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů: „*Kraj pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů.*“ Z uvedeného vyplývá, že tato povinnost se dotýká rovněž rozvoje sociálních služeb.

Povinnosti obce v přenesené a samostatné působnosti v oblasti sociálních služeb jsou vyjádřeny v ustanovení § 92 a § 94 zákona o sociálních službách.

#### **Obecní úřad obce s rozšířenou působností v přenesené působnosti podle § 92 zákona o sociálních službách:**

- zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby;
- koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky;
- na základě oznámení zdravotnického zařízení podle zvláštního právního předpisu zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost zdravotnickému zařízení, ve kterém je osoba umístěna.

#### **Obec v samostatné působnosti podle § 94 zákona o sociálních službách:**

- zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území;

- zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území;
- spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou;
- může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby;
- spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, dostupných zdrojích.

Dle zákona o sociálních službách se jedná o proces aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů. (§ 3 písm. h).

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky definuje komunitní plánování sociálních služeb jako „*otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb*“. (Vasková, Žežula, 2002, s. 4)

Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2006–2008 (Kol., 2006) vymezuje jako jeden z prioritních cílů (prioritní cíl 3) podporovat rozvoj rozhodovacích procesů na lokální a regionální úrovni. K dosažení tohoto záměru bude podporován rozvoj aktivních rozhodovacích procesů na regionální a lokální úrovni, aby sociální služby poskytované na regionální a lokální úrovni odpovídaly potřebám uživatelů služeb z pohledu kvality i dostupnosti služeb.

V NAPSZ na léta 2004–2006 (Kol., 2004, s. 22–23) je kromě dalších stanoven cíl „Usnadnění přístupu ke zdrojům, právům, zboží a službám pro všechny“, včetně „Rovného přístupu k sociálním službám“.

Zde je komunitní plánování výslovně zmiňováno jako jedno z opatření, které zajišťuje takový systém sociálních služeb na úrovni obce a kraje, který je schopen sledovat

a vyhodnocovat změny v potřebách jednotlivých uživatelů i celé komunity a reagovat na ně.

Dalším významným faktem je skutečnost, že Česká republika ratifikovala Evropskou sociální chartu a zavázala se usilovat pomocí všech vhodných prostředků dosáhnout podmínek, za kterých budou účinně naplňována základní práva občanů:

- sociální a zdravotní pomoc,
- sociální zabezpečení,
- využívání sociální péče.

V Evropské sociální chartě se v části I. mimo jiné píše:

- Každý má právo využívat služeb sociální péče.
- Každý, kdo nemá dostatečné prostředky, má právo na sociální a zdravotní pomoc.
- Rodina jakožto základní jednotka společnosti má právo na vhodnou sociální, právní a hospodářskou ochranu k zajištění svého plného rozvoje.
- Matky a děti bez ohledu na svůj rodinný stav a rodinné vztahy mají právo na přiměřenou sociální a hospodářskou ochranu.
- Osoby zdravotně postižené mají právo na odborný výcvik, rehabilitaci a sociální readaptaci bez ohledu na původ a povahu jejich postižení.

Plánování sociálních služeb je vhodným nástrojem, protože umožňuje efektivní a adresný rozvoj sociálních služeb. Je součástí Národní zprávy o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006–2008.

Bílá kniha v sociálních službách (2003, s. 9–16) jako programový dokument definuje základní principy transformace sociální politiky České republiky. Jde o zásady, které vycházejí z evropského pojetí sociální politiky a významně korespondují s podstatou metody komunitního plánování:

- nezávislost a autonomie,
- začlenění a integrace,
- respektování potřeb,
- partnerství,

- kvalita,
- rovnost,
- národní standardy, rozhodování v místě.

Zákon o sociálních službách (§ 2 odst. 2) vymezuje zásady, které musí sociální služby naplňovat:

- zachovávat lidskou důstojnost osob,
- vycházet z individuálně určených potřeb osob,
- působit na osoby aktivně,
- podporovat rozvoj jejich samostatnosti,
- motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace,
- posilovat jejich sociální začleňování,
- být poskytovány v zájmu osob,
- být poskytovány v náležité kvalitě,
- zajišťovat dodržování lidských práv a základních svobod osob.

### **2.3.1 Základní principy komunitního plánování sociálních služeb**

Topolovský et al. (2004, s.11–16) vymezuje základní principy komunitního plánování sociálních služeb takto:

- 1) Partnerství a spolupráce.
- 2) Zapojování místního společenství.
- 3) Potřeba, priority a směry rozvoje jsou stanoveny lidmi, kteří v obci žijí.
- 4) Průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako jeho výstupy.
- 5) Kompromis přání a možností.

Vasková a Žežula (2002, s. 11–12) definují hlavní principy následovně:

- 1) Zapojování místního společenství.
- 2) Práce s informacemi.

- 3) Průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako výsledný dokument. Zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce.
- 4) Kompromis přání a možností.

A jako zásady při zpracování komunitního plánu uvádí:

- 1) Potřeby, priority a směry rozvoje sociálních služeb musí být stanoveny lidmi, kteří v obci žijí.
- 2) Veškeré činnosti na místní úrovni během přípravy i při naplňování plánu musí být provázány.
- 3) Zkvalitňování sociálních služeb musí být považováno za žádoucí a důležitou součást místní politiky.
- 4) Priority a směry rozvoje sociálních služeb vycházejí z přesvědčení o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na seburčení každého uživatele sociálních služeb.

KPSS je postup, který se praktikuje různě v různých komunitách. Přesto lze nalézt určité základní principy a hodnoty, na nichž se realizátoři komunitního plánování sociálních služeb obecně shodují.

Zatloukal (2008, s. 29–30) určuje jako principy komunitního plánování sociálních služeb:

- 1) Důraz na partnerství a spolupráci
- 2) Zapojení místního společenství (komunity)
- 3) Uskutečnitelný kompromis
- 4) Cykličnost

Skřičková et al. (2007, § s. 3–4) píše, že principy metody komunitního plánování sociálních služeb znázorňují hodnoty, které přináší metoda komunitního plánování a ke kterým je nutno při plánování sociálních služeb aplikovat:

- 1) Princip triády

V rámci metody komunitního plánování spolu spolupracují minimálně tři strany:

- zadavatelé,
- poskytovatelé,

- uživatelé.

## 2) Princip rovnosti

- Každý má právo starat se o věci veřejné a společné.
- Každý má právo se vyjádřit a každý má právo mluvit.
- Nikdo nesmí být vylučován a diskriminován.

## 3) Princip skutečných potřeb

Vždy musí být zjišťovány skutečné potřeby všech zúčastněných stran.

## 4) Princip dohody

Výsledný plán je svého druhu smlouva, ve které se minimálně tři strany (triáda) navzájem k něčemu zavazují.

## 5) Princip „Vše je veřejné“

Všechny informace o procesu plánování jsou veřejně dostupné a všechna jednání jsou otevřená.

## 6) Princip dosažitelnosti řešení

Plán musí být přiměřený podmínkám dané lokality, přání lidí, lidským a materiálním zdrojům.

## 7) Princip cyklického opakování

Témata a mnohé problémy se cyklicky opakují a je nezbytné se jimi znovu zabývat a vyhodnocovat je – komunitní plánování sociálních služeb tvoří spirálu.

## 8) Princip kompetence účastníků

V řízení plánování sociálních služeb musí být profesionální, kompetentní lidé s jasně vymezenou pozicí a zodpovědností.

## 9) Princip přímé úměry

Kvalita závěrečných výstupů komunitního plánování sociálních služeb je přímo úměrná kvalitě jeho průběhu.

### 2.3.2 Účastníci komunitního plánování sociálních služeb

Skříčková et al. (2007, s. 2) uvádí, že komunitního plánování sociálních služeb se účastní zejména:

- Zadavatel, který je zodpovědný za zajištění sociálních služeb na daném území; jedná se tedy o zástupce (politické činitele) obce (případně mikroregionu či kraje).
- Poskytovatelé jsou subjekty, které poskytují a nabízejí sociální služby (bez ohledu na zřizovatele).
- Uživatelé jsou rozuměny osoby, kterým jsou poskytovány sociální služby z důvodu jejich nepříznivé sociální situace.

*„Účastníkem plánování sociálních služeb je uživatel, zadavatel, poskytovatel, ale i další osoba či organizace, která je zainteresovaná na plánovaném problému či tématu a jeho řešení se účastní, tj. všichni, kterých se daný problém či téma dotýká.“* (Skříčková et al., 2007, s. 2)

Jde spíše o určitý návod. U mnoha účastníků komunitního plánování sociálních služeb se mohou jejich role rozličně prolínat. Obce a kraje mohou být nejen v roli zadavatele, nýbrž v určitých případech také v roli poskytovatele. Zákonní zástupci uživatelů jsou nejen poskytovateli služeb. Je nutné dodržovat rovnoměrné zastoupení všech skupin na všech úrovních organizační struktury komunitního plánování sociálních služeb. Je zcela nesporné, že princip triády je jedním z hlavních principů komunitního plánování sociálních služeb, bez níž si komunitní plánování sociálních služeb naprosto nelze představit. Je nutné, aby se kromě zadavatele, poskytovatelů a uživatelů na tvorbě komunitního plánu sociálních služeb podíleli také další odborníci, představitelé institucí, kteří těsně spolupracují s poskytovateli sociálních služeb (úřady, Policie ČR, obecní policie, lékaři, nemocnice, zaměstnavatelé atd.), příbuzní nebo blízcí uživatelů a široká veřejnost. (Zatloukal, 2008, s. 28)

Topolovský et al. (2004, s. 7–8) uvádí, že zadavatelé sociálních služeb rozumíme především obce a kraje.

Poskytovatele sociálních služeb charakterizuje jako subjekty, které služby nabízejí a poskytují, bez zřetele na to, jestli se jedná o nestátní neziskové organizace, organizace zřízené obcí nebo krajem, státem, případně jiným zřizovatelem. Poskytovatelé znají, jak

služby fungují, a mají povědomost o provozních systémových problémech. Umí popsat stávající poptávku i předpokládané trendy a jsou s celou problematikou velice dobře obeznámeni. Jejich přínos je z tohoto důvodu naprosto nenahraditelný.

Zadavatelé jsou odpovědní za zabezpečení sociálních služeb na svém území. Jsou garanty realizace výstupů komunitního plánování sociálních služeb. Podpora komunitního plánování ze strany obce a její politické reprezentace tvoří nejzásadnější podmínku pro jeho realizaci.

Veřejností jsou rozuměni všichni ostatní zájemci, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování lhostejné a jsou schopni a ochotni aktivně přispět k tvorbě plánu a jeho realizaci.

Topolovský konstatuje, že všechny uvedené skupiny vytvářejí účinný systém kooperace, projektují podobu sociálních služeb a podílejí se na realizaci jednotlivých konkrétních opatření, která jsou stanovena v komunitním plánu. Proces komunitního plánování je cyklický a hlavní kroky se v určitých časových úsecích opakují, jelikož součástí procesu je taktéž sledování, do jaké míry je komunitní plán uskutečňován, co se již podařilo realizovat či ve kterých oblastech je naléhavé navržený postup řešení přepracovat.

Vasková a Žežula (2002, s. 11) navíc rozlišují ještě pozici zpracovatele a to jako osobu, která podněcuje (koordinuje) celý proces komunitního plánování sociálních služeb a průběžně vypracovává jednotlivé písemné výstupy, včetně závěrečné podoby komunitního plánu. Navrhují, že v praxi je možno aplikovat následující varianty:

- zpracovatelem komunitního plánu sociálních služeb je obec/kraj (odborník na komunitní plánování je zaměstnancem obce/kraje),
- zpracovatelem komunitního plánu je obcí/krajem pověřený subjekt (např. nestátní nezisková organizace).

Zadavatele charakterizují jako toho, kdo je zodpovědný za zajištění sociálních služeb, na daném území (obec nebo kraj). Píší, že zastupitelé jako volení představitelé veřejnosti tvoří politické poměry pro realizaci komunitního plánu. Je nadmíru významné, aby obec usnesením zastupitelstva prohlásila svůj úmysl rozvíjet sociální služby na svém správním území.

Poskytovatelem rozumí fyzickou osobu, nestátní neziskovou organizaci, organizaci zřízenou obcí, organizaci zřízenou krajem, organizaci zřízenou státem. Konstatují, že



všichni poskytovatelé mají při komunitním plánování stejné postavení – jejich cíle a záměry mají stejnou důležitost.

Jako uživatele sociálních služeb definují člověka v nepříznivé sociální situaci, jemuž jsou služby určeny. Píší, že cíle a záměry uživatelů mají při komunitním plánování rovněž totožnou důležitost jako cíle a záměry zadavatelů a poskytovatelů.

Dále také zdůrazňují, že veřejnost musí být průběžně seznamována s průběhem komunitního plánování. Musí být zajištěn přístup veřejnosti k informacím. Je potřebné, aby se veřejnost na procesu komunitního plánování podílela od jeho samotného počátku. Podtrhují skutečnost, aby při přípravě komunitního plánu byly osloveny a vyzvány ke spolupráci všechny místní organizace a zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb nějakým způsobem dotýká (veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, nestátní neziskové organizace, policie), avšak podobně i občanské iniciativy, etnické skupiny a to včetně skupin, s nimiž je obtížná komunikace.

Pohnutky pro navazování zpětné vazby, získávání a zpracování názoru od občanů jsou:

- pragmatické (informace, náměty a připomínky, znalost prostředí, místní odborníci, aktivizace účastníků atd.),
- sociálně-politické (otevřenost, transparentnost, zvýšení důvěry mezi vedením obce a občany apod.),
- ekonomické (urychlení procesu, předcházení ekonomicky neúnosným nákladům atd.). (Rosecký, Oriniaková, 2004, s. 5)

Materová (2010, s. 29–30) charakterizuje účastníky komunitního plánování sociálních služeb následně:

Zadavatelé – jejich rozhodnutí se pro komunitní plánování sociálních služeb je zásadní (zejména těch, kdo budou plán schvalovat). Je nutno všemi možnými způsoby podporovat komunikaci a informovanost napříč radnicí.

Poskytovatelé – v sociálních službách pracují desítky tisíc pracovníků (nevládní neziskové organizace, příspěvkové organizace zřizované různými subjekty, subjekty, které přímo spadají pod obec, podnikatelské subjekty, fyzické osoby). Jejich zájmem je zapojit se do komunitního plánování sociálních služeb. Chtějí poskytovat co nejlepší a nejkvalitnější

služby, někdy jim ale chybí kapacity. Jsou odborníky pro danou oblast. Jsou přesvědčeni o nezbytnosti jimi poskytovaných služeb.

Uživatelé sami cítí potřebu služeb a spolupracují a společnost potřebuje tyto uživatele podpořit, aby se zapojili do jejího života společensky přijatelným způsobem.

Sociální služby jsou poskytovány statisícům osob. Jsou cílovou skupinou. Bez jejich aktivního zapojení nelze plánovat komunitním způsobem. Jsou nejobtížněji dosažitelnou součástí triády.

Dále uvádí podrobnější strukturu týmu uskutečňujícího komunitní plánování sociálních služeb:

- politik odpovědný za komunitní plánování sociálních služeb,
- koordinátor,
- sociální služby x kvalita života obyvatel,
- triáda (vzdělávání), řídicí skupina, konzultační skupina,
- pracovníci sociálního odboru v pracovních skupinách,
- který odbor bude odpovědný za přípravu plánu,
- kdo nebo který odbor bude předkládat plán radě a zastupitelstvu,
- „tiskový mluvčí“,
- kdo bude odpovědný za aktualizaci plánu,
- jak budou podněty získané při plánování přenášeny do působnosti dalších odborů,
- koho je třeba zapojit, aby byl plán přijat.

Ze všeho výše uvedeného lze vyvodit:

***„Ani jedna z těchto skupin není důležitější!“***

***„Všichni očekávají konkrétní výstupy!“***

### **2.3.3 Komunitní plánování sociálních služeb v České republice**

Sociální politika v období socialismu byla značně zdeformována a v současném smyslu slova o sociální politiku vlastně ani nešlo. Byla omezena jen na aktivity státu v sociální oblasti. Role nestátních subjektů byla zcela potlačena a omezovala reálné možnosti účasti

občanů na utváření jejich individuálních životních podmínek. Byla prosazována zejména pomocí univerzálních schémat a byla nadmíru uniformní. Vysoké nároky na financování relativně rozsáhlých sociálních programů se s postupem let dostávaly do neřešitelného rozporu s omezenými ekonomickými zdroji. Sociální reforma byla započata v roce 1990, kdy byl vládou České a Slovenské Federativní Republiky přijat „scénář sociální reformy“. Tento dokument měl převážně ochranný charakter a smyslem bylo podpořit a umožnit neproblematický průběh nutné ekonomické reformy. Scénář však položil fundament k budování sociální politiky moderního rázu a zavedl některé standardní sociální instituty, instituce a mechanismy. Podnítil také vytvoření záchranné sociální sítě.

Dosavadní průběh transformace sociální politiky byl relativně příznivý. Umožnil ekonomickou přeměnu a vývoj této transformace společnosti se konal bez výraznějšího sociálního napětí. Tato situace se může změnit, neboť transformace otevřela řadu konfliktních problémů, které nejsou krátkodobě odstranitelné a řešitelné. V sociální politice musí být zesílen element dlouhodobého a koncepčního řešení problémů. (Krebs, 2005, s. 101–102)

Nejdéle se v České republice věnuje komunitnímu plánování sociálních služeb město Ústí nad Labem (od roku 1998). Město Třebíč bylo jedním z prvních měst v ČR, které se aktivně zapojilo do procesu komunitního plánování sociálních služeb, a to již roku 2002, kdy bylo vybráno pro pilotní projekt MPSV ČR – zavádění komunitního plánování sociálních služeb ve městech a regionech – jako součást projektu britsko-české spolupráce při transformaci sociálních služeb v České republice. V současné době je do komunitního plánování sociálních služeb dle informací Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky zapojeno 89 obcí (viz [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)). Podrobněji je komunitní plánování sociálních služeb rozvedeno již v Bílé knize v sociálních službách (2003, s. 25). V tomto dokumentu je předloženo základní vymezení komunitního plánování sociálních služeb, dále jsou představeny tři základní etapy komunitního plánování sociálních služeb:

- 1) kde jsme nyní – analýza současné situace,
- 2) kam chceme dospět – stanovení cílů,
- 3) jak tam dospějeme – příprava plánu, prioritace potřeb apod.).

## 2.4 Proces komunitního plánování sociálních služeb

Cílem komunitního plánování sociálních služeb je, aby lidé měli přístup k sociálním službám, které potřebují – jedná se jak o šíři nabídky různorodých druhů služeb, jejich regionální dosažitelnost, tak i o zvýšení jejich kvality. Podstatou komunitního plánování sociálních služeb je zapojení všech, kterých se sociální služby dotýkají a kteří chtějí přispět k jejich zlepšení, tedy jejich zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a veřejnosti. Je to proces, který staví na vyjednávání a spolupráci všech těchto stran a představuje tak plánování služeb vycházející z reality. Úplně rozhodující je tedy zjištění potřeb a názorů lidí na sociální služby a jejich fungování. Zjišťování potřeb a aktuální situace v oblasti sociálních služeb je nutné uskutečňovat přímo v místě, kde lidé žijí. Jenom tak lze dospět k tomu, že občané budou mít sociální služby ve svém dosahu. Kromě poptávky – zmapování potřeb – je nezbytné znát i nabídku, vědět jaké služby jsou v regionu poskytovány, jakými poskytovateli, pro jaké cílové skupiny uživatelů, v jaké šíři, kvalitě apod. Zvláště z porovnání těchto dvou ukazatelů je možné při vytváření představy o budoucí podobě sociálních služeb vycházet. Při vytváření představy o budoucí podobě služeb je samozřejmě přínosné přihlížet i k obecnějším pohledům (demografické údaje, tendence jejich vývoje apod.) a brát je jako jeden z případných podkladů umožňující výhled od současnosti k předpokládaným tendencím. V průběhu realizace opatření i při jejich vytváření se projevuje, že vždy nelze všechna opatření naplnit. Cykličnost plánování sociálních služeb, tedy opakování celého procesu v určitých časových úsecích dává možnost, že to, co se nezdařilo uskutečnit, se po analýze důvodů stane součástí dalšího plánovacího období. (Topolovský et al., 2004, s. 58–59)

### 2.4.1 Fáze procesu komunitního plánování sociálních služeb

Zatloukal (2006; In Zatloukal, 2008, s. 37–38) vymezuje pět základních fází komunitního plánování sociálních služeb a současně zdůrazňuje, že celý proces probíhá cyklicky (opakovaně):

- 1) přípravná fáze,
- 2) analytická fáze,
- 3) fáze plánování,
- 4) implementace plánu,
- 5) hodnocení (evaluace).

Vasková a Žežula (2004, s. 13–14) charakterizují následujících šest etap:

1) S čím je třeba začít?

- zformovat prvotní pracovní skupiny;
- určit, koho je třeba do přípravy komunitního plánování zapojit;
- stanovit způsob oslovení a přizvání dalších účastníků;
- zhotovit plán pro získání politické podpory ze strany obce;
- vytvořit informační strategie.

2) Vytvoření řídicí struktury pro komunitní plánování:

- zapojení všech účastníků procesu;
- vytvoření organizační a řídicí struktury pro zpracování komunitního plánu;
- stanovení pravidel jednání řídicí struktury.

3) Porozumění problémům v komunitě:

- představení cílů, zájmů a potřeb všech účastníků;
- vytvoření a zveřejnění mechanismů pro aktivní spoluúčast veřejnosti
- provedení analýzy potřeb a zhodnocení existujících zdrojů;
- zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb;
- vyjmenování příležitostí a rizik a nastínění trendů pro rozvoj sociálních služeb.

4) Vytvoření představy rozvoje sociálních služeb obsahuje zejména:

- hlavní hodnoty, které tvoří její základ a které budou při zpracování komunitního plánu a jeho následném naplňování respektovány a dodržovány;
- směr, kterým se budou sociální služby nadále ubírat;
- cíl, kterého má být dosaženo a priority;
- překážky, které bude nutné překonat;
- regionální i nad regionální zdroje, kterých lze využít.

5) Vytvoření strategie rozvoje sociálních služeb:

- plán postupných kroků a úkolů k dosažení stanovených cílů a priorit;

- systém sledování realizace komunitního plánu;
- zpracování konečné verze komunitního plánu;
- předložení textu komunitního plánu k připomínkování veřejnosti;
- schválení komunitního plánu zastupitelstvem obce.

6) Od plánování k provádění:

- uskutečňování plánu;
- informování veřejnosti o uskutečňování komunitního plánu;
- průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů;
- nástroje umožňující provést změny v původním komunitním plánu.

Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v České republice (Oriniaková, 2005, s. 15–16) člení postup komunitního plánování sociálních služeb na následující čtyři fáze:

- 1) Přípravná/hodnotící fáze.
- 2) Analyticko-popisná fáze.
- 3) Fáze plánování.
- 4) Realizační fáze.

Matoušek et al. (2007, s. 144) dělí proces do šesti etap:

- 1) Příprava.
- 2) Vytvoření řídicí struktury.
- 3) Definování problémů a potřeb.
- 4) Návrh rozvoje sociálních služeb.
- 5) Formulace strategie rozvoje sociálních služeb.
- 6) Provádění plánů.

Krbcová Mašínová a Polesný et al. v Metodika 8 (2008, s. 6) charakterizují tři fáze:

1) Přípravné období plánu

- a) Příprava prostředí – jak začít s procesem komunitního plánování.

- b) Ustavení řídicí struktury komunitního plánování, zapojení uživatelů.

## 2) Zpracování plánu

- a) Regionální informační systém sociálních služeb.
- b) Analýza a mapování potřeb uživatelů.
- c) Zpracování návrhu komunitního plánu.
- d) Proces konzultací komunitního plánu.
- e) Zpracování konečné verze komunitního plánu.

## 3) Realizační období plánu

- a) Implementace plánu do praxe.
- b) Evaluace plánu.
- c) Smluvní vztahy.

Topolovský et al. (2004, s. 17–41) vybízí zájemce o plánování sociálních služeb, ať už patří mezi zadavatele, poskytovatele nebo uživatele služeb, k tomu aby začali sami. Vymezili si vzájemná očekávání a role. Zajistili koordinaci procesu komunitního plánování. Prověřili finanční zdroje, které mají k dispozici. Kontaktovali zájemce o sociální problematiku a další důležité osoby. Vytvořili si plán činnosti. Zformovali pracovní struktury. Informovali hned o počátku procesu veřejnost. A začali.

### 2.4.2 Komunitní plán sociálních služeb

Skříčková et al. (2007, s. 2) konstatuje, že plán rozvoje sociálních služeb vzniká jako výstup plánování rozvoje sociálních služeb. Jeho obsah vymezuje následovně:

- popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení,
- strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb,
- povinnosti zúčastněných subjektů,
- způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu,
- způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Co komunitní plán obsahuje, definují Vasková a Žežula (2002, s. 7–8) v sedmi bodech:

- 1) Popis a analýzu existujících zdrojů (soupis a popis státních, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb – zdravotnictví, školství, pracovní příležitosti, volný čas, možnosti práce dobrovolníků, možnosti sousedské výpomoci).
- 2) Statistické, sociologické, demografické údaje apod. (věkové složení obyvatel regionu, porodnost a úmrtnost, prognózy demografického vývoje).
- 3) Popis a analýzu existujících přání a potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb.
- 4) Představu budoucnosti sociálních služeb – stanovení priorit a cílů rozvoje služeb.
- 5) Časový plán postupu prací a zásady, které je třeba při zpracování a naplňování plánu dodržet.
- 6) Způsob, jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu – stanovení podílů odpovědnosti a závazků jednotlivých účastníků.
- 7) Způsob, jakým bude komunitní plán sledován, vyhodnocován a případně měněn.

Skříčková et al. (2007, M8 s. 2) píše, že výstupem procesu tvorby plánu rozvoje sociálních služeb je dohoda všech stran o tom:

- které oblasti budou řešeny nejdříve,
- jakým směrem se budou rozvíjet, případně transformovat,
- jak budou sociální služby v příslušném území a čase vypadat.

Dále v době, kdy bude plán rozvoje sociálních služeb přijat příslušným orgánem (zastupitelstvem obce), je nutné připravit systém a postup:

- jak bude posuzována efektivita jeho praktických výstupů,
- jak bude naplňování plánu hodnoceno.

Rosecký a Oriniaková (2004) tvorbu komunitního plánování sociálních služeb rozdělují do následujících kroků:

- 1) Vize komunitního plánu

Formuluje společnou představu všech účastníků procesu komunitního plánování na rozvoj systému sociálních služeb a charakterizuje ideální cílový stav.



## 2) Priority komunitního plánu

Priority definují, které stávající služby musí být především podporovány a navrhuji nové programy a služby.

## 3) Opatření a aktivity komunitního plánu

Aktivity by měly mít určený přinejmenším odhad finančních nákladů na realizaci a orientační časový plán.

## 4) Financování realizace výstupu komunitního plánu

Součástí komunitního plánu musí být také konkrétní návrh zajištění financování předpokládaných aktivit.

## 5) Kritéria pro implementaci komunitního plánu

Komunitní plán by též měl obsahovat návrh hodnocení kvality, efektivity, dostupnosti a nákladů sociálních služeb, které budou v jeho rámci realizovány. Současně by měl obsahovat způsob hodnocení účinnosti a dopadu celého komunitního plánu.

Matoušek et al. (2003, s. 265) upozorňuje, že zvláštní pozornost je v této fázi nutné věnovat vztahům s veřejností – dobré vztahy často rozhodují o úspěchu celé akce, neboť dokážou motivovat rozhodující skupiny a přimět je k spoluúčasti na projektu.

### **2.4.3 Monitorování a evaluace komunitního plánování sociálních služeb**

Zatloukal (2008, s. 160) uvádí, že nedílnou součástí procesu komunitního plánování sociálních služeb je jeho monitorování a evaluace (hodnocení). Realizátoři komunitního plánování sociálních služeb totiž potřebují informace o tom, zda realizace skutečně přinesla nějaké pozitivní změny. Při implementaci se vlastní implementaci věnuje cca 30 % času a 70 % času se věnuje právě nápravě nedostatků z předchozích fází a upevňování organizační struktury komunitního plánování sociálních služeb.

Krbcová Mašínová a Polesný et al. (2008) upozorňují, že než je přikročeno k vlastní evaluaci, musí být bráno v potaz, že kvalitní evaluace by měla splňovat následující kritéria:

- užitečnost (výsledky evaluace musí být použitelné, musí mít praktický přínos),
- proveditelnost (evaluace se má provádět v situaci, kdy jsou k tomu připraveny politické, ekonomické a praktické podmínky),

- technická adekvátnost (evaluace musí být provedena na technicky odpovídající úrovni).

Matoušek et al. (2003, s. 265–266) rozeznává tři hlavní přístupy k vyhodnocování:

- Vědecký přístup: pracuje s hypotézami, závislou a nezávislou proměnnou, nevýhodou je obtížná průkaznost zjištění.
- Přístup zaměřený na uživatele: Vzdává se cíle najít příčinnou souvislost mezi příčinou (nástrojem) a následkem (jevem v komunitě).
- Přístup zaměřený na rozvoj organizace: Hlavním cílem je zlepšování organizace, která činnost realizuje, nikoli vlastní činnosti; skupiny zainteresovaných hledají odpovědi na otázky, co se děje s organizací, když realizuje daný program.

Jako užívané metody hodnocení uvádí:

- dotazníky a průzkum mínění,
- revize záznamů organizace,
- návštěvy na místě,
- diskuse (focus groups).

*„Kdo může být uživatelem takového vyhodnocení? Organizace sama, která komunitní projekt řídí; organizace, která na projekt věnovala finance; cílová skupina (tj. skupina, na niž je soustředěna činnost výkonné organizace); noví potenciální dárci; média; lidé a organizace z nejbližšího okolí – místní občané; jiné nestátní neziskové organizace; místní politici; podobné organizace v jiných regionech atd.“* (Matoušek et al, 2003, s. 266)

Jak konstatuje Zatloukal (2008, s. 160–161) pro hodnocení nestačí jen popsat výstupy (počty uživatelů, nárůst financí do sociální oblasti apod.), nýbrž je třeba také tyto výstupy objasňovat, tedy zhodnotit, jestli tyto zjištěné výstupy skutečně značí zlepšení dostupnosti nebo kvality služeb, větší spokojenost uživatelů či efektivní vynakládání prostředků na zajištění služeb. Přičemž tyto dvě roviny – sběr dat a popis výstupů na jedné straně a zhodnocení na straně druhé – odlišuje, první označuje jako monitoring, druhou jako vlastní evaluaci (hodnocení).

Dále píše, že účelem monitoringu je zajistit pravidelnou zpětnou vazbu a tím pomáhat organizaci při rozhodování:

- Kdo využívá naše služby?
- Kolik zákazníků za měsíc (rok) využilo naše služby?
- Jaké vynakládáme náklady na zajištění služby?
- Z jakých zdrojů a v jaké výši jsou služby financovány?

Evaluace charakterizuje jako posouzení a zvážení na základě zjištěných informací, zda naše aktivity a výstupy jsou skutečně požadované, užitečné a efektivní:

- Plníme potřeby našich klientů?
- Jaký je trend ve využívání našich služeb?
- Vynaložili jsme prostředky k zajištění služeb efektivně?
- V čem jsme udělali chyby?
- Jaká je třeba přijmout opatření pro budoucnost?

Skříčková et al. (2007, M8 s. 1) monitorování a vyhodnocování naplánovaných aktivit člení do sedmi kroků:

- 1) Příprava systému
- 2) Zřízení monitorovacího týmu
- 3) Organizace monitorovacího týmu
- 4) Zpracování plánu monitorování
- 5) Monitorování a vyhodnocování
- 6) Zohlednění dopadů důležitých a neočekávaných okolností na plnění naplánovaných úkolů
- 7) Zlepšování – využití získaných zkušeností pro další plánovací období

Pro všechny evaluační postupy Krbcová Mašínová a Polesný et al. (2008, M9 s. 7) používají pět fází evaluace:

- 1) Formulace evaluačních otázek
- 2) Přiřazení vhodných technik sběru dat k jednotlivým otázkám
- 3) Sběr dat

- 4) Analýza a interpretace dat
- 5) Poskytnutí informací o výstupech evaluace relevantním cílovým skupinám

Krbcová Mašínová a Polesný et al. (2008, M9 s. 6) připomínají, že k evaluaci komunitního plánu se dá přistoupit podle toho:

1) ve které fázi komunitního plánování je evaluace uskutečňována:

- plánovací evaluace (při plánování procesu tvorby komunitního plánu);
- formativní evaluace (v průběhu naplňování komunitního plánu – např. při ročním vyhodnocení komunitního plánu);
- evaluace implementace – monitoring (sledování naplňování jednotlivých vytyčených kroků a aktivit v komunitním plánu);
- evaluace posunu (hodnocení posunu – vývoje, který učinili aktéři komunitního plánu při jeho naplňování);
- sumativní evaluace (souhrnné zhodnocení po ukončení implementace komunitního plánu);

2) jaký druh informací požadujeme získat:

- evaluace cílů (jak se daří dosahovat vytyčených cílů);
- evaluace procesů (jak je komunitní plán implementován);
- evaluace kvalitativních změn (jak komunitní plán změnil chování a jednání dotčených cílových skupin).

Skřičková et al. (2007, M8 s. 3) za základ pro efektivní monitorování a vyhodnocování považují volbu vhodného systému, který garantuje, že je vždy získána celistvá představa o stavu realizace plánu rozvoje sociálních služeb. Správně zvolený systém je schopen v každém monitorovaném okamžiku přinášet informace o tom, zda se stav realizace plánu rozvoje sociálních služeb shoduje, nebo neshoduje s původním plánem.

## **2.5 Sociální služby a jejich komunitní plánování**

Skřičková et al. (2007, Σ s. 2) konstatuje, že právě limitovanost našich zdrojů a možností vede k tomu, že je nutné o službách rozhodovat a jejich rozvoj plánovat. Cílem a smyslem

plánování je budovat kvalitní a na potřeby občanů odpovídající síť sociálních služeb, ve které budou zdroje a prostředky používány:

- transparentně a pochopitelně (existují jasné zásady o tomto rozhodování),
- hospodárně (všechny zdroje jsou vynakládány na prokazatelně nezbytné služby).

Kvalitní systém plánování sociálních služeb je schopný pružně reagovat na změny potřeb a udržovat služby pro uživatele maximálně dostupné. Kladem komunitního plánování sociálních služeb je nejen kvalitně naplánovaná síť služeb, avšak již samotný proces plánování přináší účastníkům řadu dalších pozitivních zkušeností a přínosů:

- pocit sounáležitosti a spoluodpovědnosti;
- vytváření vazeb k místu, kde žijí;
- setkávání a komunikace mezi různými generacemi, mezi různými zájmovými skupinami;
- zájem o veřejné dění;
- zkušenost spolupráce a naslouchání;
- setkávání obyvatel a zástupců samospráv.

Topolovský et al. (2004, s. 9–10) vyjmenovává jaký má přínos komunitní plánování sociálních služeb pro obce:

- Radnice je vnímána jako partner, zvyšuje se identifikace veřejnosti s obcí.
- Finanční prostředky jsou vynakládány efektivněji.
- Lepší možnosti řešení – myšlenky, argumenty, součinnost.
- Systém sociálních služeb je jasný a pochopitelný.
- Veřejnost lépe akceptuje jednotlivé kroky i závěrečná rozhodnutí.

Skřičková et al. (2007, M2 s. 2) uvádí, že je od počátku potřebné dát účastníkům prostor, aby si mohli vzájemně vyjasňovat:

- svoji roli v procesu,
- svá očekávání,
- svoji pozici.

Rovněž připomíná, že proces komunitního plánování sociálních služeb je postaven na různosti partnerů, jejich očekáváních a přáních. Všichni jeho účastníci by si měli uvědomit:

- Čím můžeme přispět?
- Co chceme a co očekáváme od procesu?
- Kdo jsme a čím jsme jedineční?

Skříčková et al. (2007, Σ s. 2) zdůrazňuje, že: „*je nutné:*

- *stanovit a formálně jmenovat garanta z řad představitelů samosprávy,*
- *určit jeho kompetence a odpovědnost, včetně jeho podílu na práci v procesu.*“

Matoušek et al. (2007, s. 114) konstatuje, že komunitní plánování sociálních služeb nepochybně dává možnost zapojit rozsáhlý okruh subjektů. Pakliže dobře spolupracují, existuje velký předpoklad, že konečný plán bude odpovídat na aktuální sociální problémy dané komunity a bude obsahovat reálné cesty k jejich řešení.

Sedláková (2008, 37) sumarizuje, že „*Cílem komunitního plánování v sociálních službách je zajistit pro uživatele dostupné a kvalitní sociální služby s ohledem na zdroje (finanční ale i lidské, které jsou k jejich zabezpečení k dispozici. Povinností obcí je zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb pro lidi na svém území a zajišťovat dostupnost informací o těchto službách. Přestože obce nemají zákonem stanovenou povinnost komunitně plánovat..., tak optimálním způsobem, jak zjistit efektivní nabídku sociálních služeb je právě zpracování komunitního plánu. Hlavními etapami v procesu... je v přípravné fázi nalezení vize..., získání politické podpory a vytvoření organizační struktury. V analytické fázi dochází k popisu stávající sociální situace v území a hledání priorit pro její udržení či zlepšení. Formou zpracování opatření a aktivit k jednotlivým prioritám pak vznikne komunitní plán. Závěrečnou fází je pak realizace opatření a aktivit, která je monitorována. Monitorování je podkladem pro vyhodnocení úspěšnosti realizace plánu.*“

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

### 3 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části práce se budu zabývat vlivem komunitního plánování sociálních služeb na jejich rozvoj z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina.

Základním problémem každého badatele je problém, co vlastně chce zkoumat a zjistit. Z tohoto důvodů je potřebné a nezbytné, aby se zhloubal nad tím, co hodlá zjišťovat, co bude tvořit jeho výzkumným problémem. Gavora (2000, s. 13) zdůrazňuje, že každé bádání je proto nutné začít vymezením výzkumného problému. Badatel v něm pregnantně stylizuje, co si přeje zjišťovat.

Výzkumným problémem mojí diplomové práce je:

„Vliv komunitního plánování sociálních služeb na jejich rozvoj z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina.“

*Cílem výzkumu* je stanovit, zda má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na rozvoj sociálních služeb v regionu.

Mým záměrem je co nejširší uchopení dané oblasti. Z tohoto důvodu budu informace čerpat z co největšího počtu zdrojů, to znamená, uskutečním rozhovorů s pracovníky obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, kteří se řešenou problematikou ve svém správním obvodu zabývají.

#### 3.1 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka je formulována následovně:

„*Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na rozvoj sociálních služeb v jejich regionu?*“

Dílejší výzkumné otázky zní:

- 1) „*Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na kvalitu sociálních služeb v jejich regionu?*“
- 2) „*Má politická reprezentace zájem, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, na vzniku dokumentů komunitního plánování sociálních služeb v jejich regionu?*“



- 3) *„Jsou komunitní plány sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, v jejich regionu realizovány?“*
- 4) *„Jsou komunitní plány sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, v jejich regionu evaluovány?“*
- 5) *„Existuje, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, souvislost mezi komunitním plánováním sociálních služeb a financováním poskytovatelů sociálních služeb z rozpočtu jejich měst?“*
- 6) *„Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na finanční dostupnost sociálních služeb v jejich regionu?“*
- 7) *„Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na teritoriální dostupnost sociálních služeb v jejich regionu?“*
- 8) *„Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na dostupnost sociálních služeb z hlediska jejich nabídky v daném regionu?“*

### 3.2 Pojetí výzkumu

Vycházejíc ze skutečnosti, že výzkumné otázky jsou zaměřeny na proces a výstupy z komunitního plánování sociálních služeb, přesněji na jeho vliv na další proces – jímž je rozuměn rozvoj sociálních služeb v daném regionu – zvolil jsem jako nejvhodnější kvalitativní metodologický přístup za použití techniky hloubkového polostrukturovaného rozhovoru.

Švaříček (In Švaříček, Šedřová et al., 2007, s. 24–25) uvádí, že základem kvalitativního výzkumu je rozsáhlý sběr údajů, aniž by byly na začátku definovány základní proměnné. Také nejsou dopředu vymezeny hypotézy. Výzkum není závislý na žádné již vytvořené teorii. Až po nasbírání dostatečného množství dat jsou hledány pravidelnosti, které se v těchto datech vyskytují, formulují se prozatímní závěry a vyhledávají se pro ně další opory v získaných datech. Konečným výstupem je vyjádření nové hypotézy nebo teorie, které však není možné zobecňovat a platí jenom pro vzorek, na kterém byly údaje získány.

Dle Miovského (2006, s. 26) se kvalitativní výzkum, mimo jiné, neomezuje na vybrané proměnné, avšak prostor zůstává zpravidla hodně volný a badatel až v průběhu výzkumu stanovuje, jaký mají proměnné význam a jak se navzájem ovlivňují. Jako další charakteristiku uvádí, že výzkumník je sám přímým účastníkem. Konstatuje, že není nezávislého badatele, protože ten je součástí rozličných vazeb (sociálních, psychologických atd.), a z tohoto neexistuje také zcela nezávislý kvalitativní výzkum. Ani jeden výzkumník není bez nějaké předpojatosti, je zatížený svými vlastními zkušenostmi, s tím je nezbytné v kvalitativním výzkumu kalkulovat. Zdůrazňuje, že osobní vztah s účastníky výzkumu je hlavní podmínkou zdárného výzkumu. Hodnověrnost vztahu zařazuje mezi základní kritéria validity. Rovněž zdůrazňuje především jedinečnost a neopakovatelnost kvalitativního výzkumu. Je velice zásadní, kdo výzkum provádí, jak komunikuje, jak se chová, rovněž závisí na čase i místě.

### **3.3 Organizační, materiální a finanční zabezpečení**

Byl vypracován záznamový arch polostrukturovaného rozhovoru, dle něhož byly jednotlivé polostrukturované rozhovory vedeny, a to přímo na pracovištích jednotlivých respondentů.

Telefonicky byly dojednány schůzky s jednotlivými respondenty. Při domlouvání termínu byli respondenti stručně seznámeni s tématem práce a účelem schůzky. Současně od nich byl ústně získán souhlas s rozhovorem i jeho zaznamenáním na diktafon.

Veškeré náklady (cestovné, pohonné hmoty, kancelářské potřeby atd.) související s výzkumem byly hrazeny autorem práce.

### **3.4 Fáze výzkumu**

- 1) Přípravná fáze – stanovení výzkumného problému, studium literatury, stanovení cíle výzkumu, výběr výzkumného vzorku, volby techniky výzkumu a příprava struktury rozhovoru – záznamového archu (konzultace s vedoucím práce).
- 2) Sběr dat – polostrukturované rozhovory zaznamenávané na diktafon, analýza dokumentů (konzultace s vedoucím práce).
- 3) Zpracování dat (konzultace s vedoucím práce).
- 4) Interpretace dat – výklad a objasnění získaných informací (konzultace s vedoucím práce).

### 3.5 Výzkumný vzorek

Základní soubor tvořili pracovníci obcí s rozšířenou působností, v Kraji Vysočina. Výběrový vzorek byl vybrán záměrným dostupným výběrem.

Kritéria záměrného výběru respondentů:

- 1) Znalost problematiky komunitního plánování sociálních služeb v daném regionu.
- 2) Souhlas s uskutečněním rozhovoru a pořízením audiozáznamu.

Do výzkumu bylo zařazeno 7 pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, konkrétně:

- města Havlíčkova Brodu,
- města Humpolce,
- města Náměště nad Oslavou
- města Pelhřimova,
- města Velkého Meziříčí,
- města Žďáru nad Sázavou,
- statutárního města Jihlavy,

### 3.6 Technika výzkumu

*„Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používá se pro něj označení hloubkový rozhovor (in-depth interview), jež můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.“ (Mioviský, 2006, s. 159)*

Rozhovor je strukturovaný dialog, který výzkumník reguluje za pomoci hlavních, navazujících a pátracích otázek. Hloubkový rozhovor je výsledkem součinnosti badatele a respondenta. Jeho charakteristikou ve výzkumu je asymetrie moci. Na jedné straně sedí badatel, jenž přišel, aby uskutečnil výzkum, na druhé straně účastník rozhovoru, tedy ten, kdo odpovídá, dává informace. (Švaříček; In Švaříček, Šed'ová et al., 2007, s. 162)

Dospěl jsem k názoru, že k zodpovězení stanovených otázek nejlépe poslouží hloubkový polostrukturovaný rozhovor v rozsahu přibližně 30 minut a případná analýza obsahu

dokumentů (střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, popř. dlouhodobých, a s nimi souvisejících evaluačních dokumentů).

Vypracoval jsem „Záznamový arch rozhovoru s pracovníky obcí s rozšířenou působností v kraji Vysočina“, který obsahuje předpokládanou strukturu polostrukturovaného rozhovoru a jeho jednotlivé základní otázky. Pro vytvoření záznamu jsem použil diktafon.

### 3.7 Validita výzkumu

Považuji za důležité se krátce zmínit o validitě výzkumu. Chráska (2007, s. 37) uvádí, že pro validitu je českým ekvivalentem termín platnost. Konstatuje, že *„Měření má dobrou validitu tehdy, jestliže měří skutečně to, co podle předpokladu měřit má.“*

Miovský (2006, s. 24–25) popisuje několik základních atributů, prostřednictvím nichž identifikuje rozdíly mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem. Uvádí, že výzkumník orientovaný na kvantitativní přístup je nucen se při provádění kvalitativního výzkumu ve svých postojích vzdát, mimo jiné *„validity jako statistické spolehlivosti výzkumného nástroje a především pak konsekventně i výsledků výzkumu.“* V protikladu k této skutečnosti ukazuje Miovský na to, co kvalitativním přístupem vyzískat. Kromě jiného jako zisk považuje důvěryhodnost, kdy je klasicky pojatá validita nahrazena všeobecným pojetím důvěryhodnosti, jež v sobě zahrnuje vztahy, souvislosti, dialogičnost a smysluplnost.

Z uvedeného vyplývá, že klasické pojetí validity nelze od kvalitativního pojetí výzkumu očekávat a když, tak jak již bylo výše uvedeno, s platností jenom pro vzorek, na kterém byly údaje získány.

### 3.8 Způsob zpracování dat

Získaná data byla zpracována následujícím postupem:

- 1) Data byla fixována pomocí audiozáznamu na diktafon.
- 2) Data byla převedena do textové podoby.
- 3) Byla provedena úprava textu pomocí kódování.
- 4) Byla provedena analýza dat.
- 5) Byla provedena interpretace dat.

## 4 VLASTNÍ VÝZKUM

Terénní část výzkumu byla provedena v následujících dnech a časech:

- město Žďár nad Sázavou – 29. března 2012 od cca 09:00;
- město Velké Meziříčí – 29. března 2012 od cca 12:00;
- město Havlíčkův Brod – 4. dubna 2012 od cca 10:30;
- město Humpolec – 4. dubna 2012 od cca 13:00;
- město Náměšt nad Oslavou – 11. dubna 2012 od cca 12:30;
- město Pelhřimov – 12. dubna 2012 od cca 08:00;
- statutární město Jihlava – 12. dubna 2012 od cca 12:00.

Rozhovory jsem realizoval se sedmi pracovníky (s každým samostatně) sedmi obecních úřadů s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, a to přímo na jejich pracovišti. Oslovení respondenti byli před konáním samotných rozhovorů seznámeni s tématem, cílem a účelem výzkumu. Ústně vyjádřili svůj souhlas s uskutečněním rozhovoru i s pořízením audiozáznamu na diktafon. Získaná audio data jsem následně doslovnou transkripcí převedl do písemné podoby (viz příloha P II – P VIII). V doslovných prepisech neuvádím v textu žádná jména a příjmení, názvy měst a další údaje, které by umožnili identifikovat osobu respondenta. Vzhledem k tomu, že šlo o rozhovory polostrukturované, využil jsem jako podpory záznamového archu rozhovoru, s jehož pomocí jsem se držel stanovených okruhů, které současně odpovídají hlavní a dílčím výzkumným otázkám. Následně jsem prostřednictvím metody kódování získaná data vyhodnotil.

*„Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.“* (Šedřová; In Švaříček, Šedřová et al., 2007, s. 211)

Všechny polostrukturované rozhovory proběhly v rozpětí od 28 do 34 minut. Celková délka jednotlivých rozhovorů se pohybovala od 60 do 75 minut.

## 4.1 Charakteristika jednotlivých respondentů

Na úvod vlastního výzkumu ve stručnosti představím jednotlivé respondenty.

### **Respondent A**

Respondent C je vysokoškolsky vzdělaný muž, který v sociální oblasti pracuje kolem 18 roků a je zaměstnancem města o přibližně 5 tisících obyvatelích.

### **Respondent B**

Respondent B je vysokoškolsky vzdělaný muž, který v sociální oblasti pracuje kolem 16 roků a je zaměstnancem města o přibližně 11 tisících obyvatelích.

### **Respondent C**

Respondent D je vysokoškolsky vzdělaná žena, která v sociální oblasti pracuje kolem 20 roků a je zaměstnancem města o přibližně 16 tisících obyvatelích.

### **Respondent D**

Respondent E je vysokoškolsky vzdělaná žena, která v sociální oblasti pracuje kolem 7 roků a je zaměstnancem města o přibližně 12 tisících obyvatelích.

### **Respondent E**

Respondent F je vysokoškolsky vzdělaný muž, který v sociální oblasti pracuje kolem 10 roků a je zaměstnancem města o přibližně 22 tisících obyvatelích.

### **Respondent F**

Respondent A je vysokoškolsky vzdělaný muž, který v sociální oblasti pracuje kolem 10 roků a je zaměstnancem města o přibližně 24 tisících obyvatelích.

### **Respondent G**

Respondent G je vysokoškolsky vzdělaný muž, který v sociální oblasti pracuje kolem 11 roků a je zaměstnancem města o přibližně 50 tisících obyvatelích.

Pro účely výzkumu, z důvodu zachování anonymity, jsou v této kapitole jednotliví respondenti losováním označeni velkými písmeny A až G, v prepisech rozhovorů jsou dalším losováním označeni arabskými číslicemi 1 až 7 a jednotlivé rozhovory jsou převedeny do mužského rodu.

## 4.2 Analýza získaných dat

**Dílčí výzkumná otázka č. 1: Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na kvalitu sociálních služeb v jejich regionu?**

Dílčí výzkumná otázka č. 1 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **kvalita sociálních služeb** – byla vytvořena z kódů – kvalita, standard.

Hlavním cílem první dílčí výzkumné otázky bylo od oslovených pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina zjistit, zda má komunitní plánování sociálních služeb, z jejich pohledu, vliv na kvalitu sociálních služeb v jejich regionu.

Považuji za důležité uvést tento dílčí závěr, jelikož kvalita poskytovaných sociálních služeb je jedním z nejzákladnějších kritérií pro posuzování jejich potřebnosti v dané lokalitě.

V této fázi budu postupovat tím způsobem, že shrnu, co každý z respondentů řekl k dané výzkumné otázce a na konci provedu shrnutí jejich názorů. Kde je to nutné pro pochopení souvislostí, ponechám otázku svoji otázku.

Respondent č. 1: *„Vliv to samozřejmě mít může, protože v okamžiku kdy ti poskytovatelé vědí, že nad nimi jako dozoruje, že to trošku jako hlídá a v podstatě jestliže něco plánují tak plánují teda nejenom nějaký kapacity, ale i to jak by ta služba měla vypadat. A mají nějakou představu s tím, že řeknu ano, my to budeme třeba dofinancovat, my budeme přispívat, ale za určitých podmínek. Mám zas takovou představu, aby se splnily tydle, tydle a tydle ty kritéria a dělali jste pro nás takovou a takovou službu. Takže samozřejmě potom ta kvalita a ten rozsah na tom komunitním plánování by mělo být asi odvislé logicky.“*

Výzkumník: *„Takže se dá říct vlastně, že se tím způsobem zvýšila i kvalita těch služeb protože pro toho klienta, protože byly ty informace mezi sebou, tak dokázali tomu člověku buď jenom poradit, nebo ho nasměrovat?!“*

Respondent č. 2: *„Nasměrovat přímo někam dál, takže i ti klienti byli obslouženi vícero službami, což byl taky jeden z velkých efektů. Další věc byla ta, že i ty organizace byli schopni třeba dělat i ty společné projekty. My děláme tohle, vyděláte tohle, co kdy bychom si zkusili požádat třeba o to ... Že třeba i jako se vylučovala možnost zbytečné duplicity*

*třeba té samé služby, když, aby dva poskytovali jedno a totéž. Máme tady třeba pečovatelskou službu svou i pod charitou.“*

Respondent č. 2: *„Kvalitu prostředí, budovy, to je všechno na finančních prostředcích, zdravotní nezávadnost, kvalitní stravování, na kvalitu prostředí, jaký, ale asi ano. Protože je fakt, že do těch zařízení děláme to i tak, že se různě scházíme a v těch některých skupinkách je to třeba tak, že se chodí po zařízeních, udělali jsme to i tak, takovou dohodu s paní ředitelkou, že tak jak bývá řevnivost, protože těch organizací ona má pod sebou hodně, tak jsme nakonec zvolily i ten model, že ně na všechny porady, ale na některé porady docházím, říkám klidně těm lidem své postoje, které mám na ty určitá témata, říkám jim i ohlasy lidí, konkrétně pro to dané zařízení, kde se nacházíme a nějakým svým způsobem prezentovat a částečně před těmi druhými a je to i o tom, že třeba ty ostatní byt' jsou to třeba vedoucí pracovníci se dostanou do toho zařízení a pokud je porada vedení v některém zařízení tak i ty pracovníci toho zařízení vlastně ví, že o nich všichni ví. Což je taky taková bych řekl dobrá věc na kvalitu personálu, výběr pracovníků určitě, ale to není věc komunitního plánování, to je věc standardu. Napište klidně standardy. To si myslím, že na kvalitu péče dodržování práv klientů zase, já bych tam dal klidně ano k tomu a zase ty standardy.“*

Respondent č. 3: *„To že je tam ta zpětná vazba od uživatelů, takže to je informace jak pro město, jako zadavatele tak i pro poskytovatele těch služeb a na vzájemnou spolupráci těch poskytovatelů na to, že o sobě vědí, že spolu řeší některé ty problémy.“*

Respondent č. 3: *„Já si myslím, že komunitní plánování neovlivní, jediné tou zpětnou vazbou, že prostě se víc dozví tu kvalitu personálu nebo nevím no. Co se týče standardu, všichni se děsí inspekce, všichni jsou pod tlakem, řeší věci.“*

Respondent č. 4: *„Já si myslím, že ten plán je dobré mít z hlediska toho, že se ví o poskytovatelích sociálních služeb, i my do toho třeba někdy zabrouzdáme, do toho komunitního plánu, protože objeví se nám tady osoba, která je tak a tak postižená teď rychle hledat něco na internetu nebo něco máme ten dokument zpracovaný, je tam přehled o poskytovatelích sociálních služeb tady řeknu v regionu minimálně teda Třebíčsko, tam je to pokryté jako dostatečně, takže ten komunitní plán je dobré mít. Já si myslím, že kdyby se s tím pracovalo tak to já si myslím, že to přináší výsledky, že jo tam nejde o kvantitu, tady*



*jde spíš o tu kvalitu a nikde není napsaný, že tady těch uživatelů musí být hodně, ono je dobře, když nejsou.“*

Respondent č. 4: *„Jako komunitní plánování, jestli když se teda bude dělat, a bude se dělat na nějaké odpovídající úrovni, jestli jako to může zvýšit kvalitu? Já si myslím, že se tady tohle může docela odrazit.“*

Výzkumník: *„Kvalita, dostupnost. Má to vliv na kvalitu?“*

Respondent č. 5: *„Město, co poskytuje tu svoji podporu těm organizací, tak my poskytujeme jen těm organizacím, které mají standardy a kteří mají na účtě registraci, tu musí mít, jinak nedostane nic, určitě nás zajímá, jak prošli inspekci kvality. Někteří už prošli, takže už máme i nějaký výsledky a máme to i v té smlouvě, jakmile projdou inspekci, tak nám okamžitě předají tu inspekční zprávu. A my se díváme, jak inspektoři hodnotili kvalitu.“*

Výzkumník: *„U těch ... dáváte finance?“*

Respondent č. 5: *„Ano, u těch dáváme finance. Samozřejmě není to tak, že bysme ... ostatních, ale tam nemáme páku, ale u těch co peníze dáváme, určitě tu kvalitu chceme vidět, jak to v tom zařízení vypadá. My tam teda chodíme i na kontroly i jako by sociálka, tak náš audit vnitřní takže jako kontrolujeme si využívání finančních prostředků a kontrolujeme si, jestli tam ti ... občané jsou, jestli nám tam nepišou prostě nějaký čísla.“*

Respondent č. 6: *„Určitě ano! To je pořád dokola jo, to je to co jsem tady říkal, že když vidíme v těch rozborech, že nějakou službu je zájem, o nějakou není, tak když o nějakou službu není zájem tak analyzujeme, proč o ni není zájem, jestli není atraktivní nebo jestli je drahá. Dělají se besedy s tou cílovou skupinou, pro které je určená dejme tomu uvedu příklad, senioři neměli zájem o nákupy. Tak jsme šli a vlastně jsme zjišťovali, proč nemají zájem o nákupy, a zjistilo se, že nemají zájem o nákup, protože tito senioři uplatňují to, že dostávají do schránek různé letáky, kde jsou různé akce a oni raději využívají tyto akce, než aby si objednávali službu nákupů. Takže si to objednou. Takže to nebylo v tom, že by to integrované centrum poskytovalo špatnou službu, ale oni chtějí mít tu jistotu, chtějí mít tu kontrolu nad těmi finančními prostředky. Víceméně jsme to vyhodnotili tak, že je to dobře, protože je to jakoby i taková fyzická aktivita těch seniorů kdy jsou do toho města, projdou se, potkají se, povídají si. Takže jsme to vyhodnotili, jakože když to jde do útlumu tak ale je to dobře.“*

Respondent č. 6: „Určitě ano. Protože ten komunitní plán má v sobě zahrnutu jednu dobrou věc, že vlastně ty tři komunity když řeknu poskytovatel, uživatel a zadavatel vlastně musí nějakým způsobem se domluvit na tvorbě té písemnosti, na vizi, na těch službách se domluvit jakým způsobem je to velice dobré, protože když zadavatel řekne, že tuto službu by si představoval rozvinout tak samozřejmě poskytovatel hned položí otázku a finančně to bude tak a tak náročné, jste schopni to pokrýt nejste schopni, dáme to do priorit nedáme to do priorit, takže to že ty tři jinak velice těžko vysvětlit tři subjekty potkaly kdyžto takto se potkají a komunikují. A jestli tam vyjde jasný signál od uživatelů, že to chtějí a jasný signál od poskytovatelů, že jsou schopni to zajistit aji za takové a takové finanční prostředky no pak je teda na tom zadavateli buď to teda zapracuje, nebo nezapracuje. Musím říct, že ... je v tomto dobrá, protože tak jak byly vyhodnocené ty SWOT analýzy a jednotlivé dotazníky tak v podstatě se to dostalo do komunitního plánu a protože ten komunitní plán není časově omezený ani za rok musíme udělat toto, tak na začátku když vznikl ten komunitní plán, to znamená v tom roce 2007, není časově omezen tak se řeklo, že je potřeba rozvinout integrované centrum sociálních služeb. Byl velký požadavek na rozšíření služeb Domovinky, byl velký požadavek na rozšíření vaření obědů, byl velký požadavek na zřízení nového domova pro seniory, protože kapacita starého byla nedostačující. Tak musím říct, že když se na to takto dívám, tak se to naplňuje. I dnes když je rok 2012 a vzniklo to v roce 2007, tak to co se zjistilo v roce 2007 tak se defakto naplňuje, bez rozdílu na to, že to je ohraničené naopak mně se to jeví jako výhodně neohraničovat to, protože jako náhle to ohraničím, přijde nové zastupitelstvo a to nové zastupitelstvo může mít nový trend, který podléhá takové ty módě té Prahy atd. Někde jsou módní, jako já nevím cyklostezky, někde jsou módní rybníky, někde jsou módní silnice, někde jsou módní kašny tak toto nepodléhá těmto módním trendům.“

Respondent č. 6: „Jako myslíte ve vztahu k tomu sociálnímu obecně? Tak to komunitní plánování nebo chcete-li ta spolupráce, já nechci, aby to bylo jenom, že vyzvedávám komunitní plán, to v žádném případě. Ale tak jak to tady funguje léta letoucí, tak jak to tady funguje, tak si myslím, že se to každým rokem nějakým způsobem posouvá, vypilovává, dopracovává a já bych teď řekl, že to má teď tu tendenci mírné, mírné zvedání kvality, mírné zvedání služeb.“

Respondent č. 6: „Zajímá mě vyhláška, klient, jak jsou udělané smlouvy, zda se dodržují smlouvy, zda ty ceny, které tam jsou, zda odpovídají té vyhlášce, zda nejsou překračovány,

*zda ten klient dostává to co je deklarované teda ve standartu, jo? Standard obsahuje nějaké kvality. To je moje.“*

*Respondent č. 7: „Já bych si jako myslel, že by mělo to mít vliv. Nevím, jestli zrovna tohle se u nás tak jako dobře docela povedlo, protože vlastně v rámci toho komunitního plánování by asi mělo přijít i na diskuzi, že jo, ta kvalita služeb, protože není jenom cílem mít služby, ale ty služby hlavně mají být kvalitní.“*

*Respondent č. 7: „Na určité úrovni. Vlastně si myslím, že by to mělo být jedním z cílů na té kvalitně pracovat.“*

*Respondent č. 7: „Jako personál si myslím určitě, kvalitu péče bych řekl taky. Tu kvalitu řízení potřeby tak taky. Nejsem si jist tím prostředím no.“*

*Respondent č. 7: „Jako asi bych neřešil tu službu od toho prostředí, ale jako bych začal tou kvalitou. Jako bych to vzal z té druhý strany a nevím, jestli na to prostředí pak zbudou i ty prostředky a ty síly.“*

#### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 1**

Komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje kvalitu sociálních služeb:

- 1) Možností dozoru nad poskytovateli sociálních služeb (respondent č. 1).
- 2) Možností vytváření společných projektů poskytovateli sociálních služeb (respondent č. 2).
- 3) Možností zpětné vazby od uživatelů (respondent č. 3).
- 4) Možností diskuse (respondent č. 7).
- 5) Znalostí o poskytovatelích sociálních služeb (respondent č. 4).
- 6) Rozbory při aktualizaci (respondent č. 6).
- 7) Společná práce zadavatele, poskytovatelů sociálních služeb a jejich uživatelů (respondent č. 6).
- 8) Nasměrováním klienta (respondent č. 2).

Kvalitu sociálních služeb ovlivňuje něco jiného:

- 1) Závisí na množství finančních prostředků (respondent č. 2).
- 2) Standardy kvality sociálních služeb (respondent č. 2, respondent č. 6).

- 3) Registrace poskytovatelů, standardy kvality a inspekci kvality dle zákona o sociálních službách (respondent č. 5).

Několik výroků respondentů k výzkumné otázce č. 1 na závěr:

*„Určitě ano!“* (respondent č. 6).

*„Může docela odrazit.“* (respondent č. 4)

*„Jako personál si myslím určitě, kvalitu péče bych řekl taky. Tu kvalitu řízení potřeby tak taky. Nejsem si jist tím prostředím.“* (respondent č. 7)

*„...protože není jenom cílem mít služby, ale ty služby hlavně mají být kvalitní.“* (respondent č. 7)

**Dílčí výzkumná otázka č. 2: Má politická reprezentace zájem, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, na vzniku dokumentů komunitního plánování sociálních služeb v jejich regionu?**

Dílčí výzkumná otázka č. 2 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **zájem politické reprezentace** – byla vytvořena z kódů – politická reprezentace, zájem, vedení, starosta, místostarosta, radní.

Dílčí výzkumná otázka č. 2 byla zaměřena na získání informací od oslovených pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, zda má politická reprezentace, z jejich pohledu, zájem na vzniku dokumentů komunitního plánování sociálních služeb v jejich regionu.

Tento dílčí závěr pokládám za významné uvést, protože zájem politické reprezentace má zcela zásadní vliv na vzniku dokumentů komunitního plánování sociálních služeb, obce, města či regionu.

Respondent č. 1: *„Řeknu to takhle, já pokud jedním, tak jedním samozřejmě s místostarostou, který má na starosti sociální oblast. Ty vyloženě obecní věci, třeba jenom, že to někam odnesu tak to řeším v práci třeba porad vedení. Já třeba musím říct na druhou stranu já nevím, jestli je to dobře nebo špatně, ale víceméně já mám na sobě delegovaný pravomoci, třeba v podstatě co si tady vymyslím tak to tady mám a nějakým způsobem mi to potom rada nebo zastupitelstvo schválí. Není to o tom, že bych já musel za nima chodit s ... nebo oni za mnou, že je potřeba něco takového řešit v podstatě je to na mě. Super to zas tak úplně není, ale není to zatížené byrokracií, nějakým takovým jako že si tady na něco*

*hrajeme. Mám potřebu, cítím to ze strany, třeba od spodu, cítím to ze strany sociálního pracovníka tak to nějakým způsobem prostě já sám řeším a, víceméně, vedení přijde k hotové věci.“*

Respondent č. 2: *„Tak já můžu říct to, že to bylo od začátku, že jsme získávali před 20 lety přesně dneska, ne v neděli to bude, tak jsme zakládali služby sociální, tím, že jsme požádali o změnu zřizovatelství okresní úřad a získali jsme denní pobyt mládeže, což bylo zařízení nebo stacionář pro mentálně postižené a měli jsme pečovatelskou službu, vedle toho dneska máme azylový dům pro muže pod těmi službami. Rozjela se tam domácí ošetrovatelská, vlastně vybudovali jsme tam dva domovy, jako městské, což je taková trošičku možná rarita, máme půjčovnu pomůcek, máme domovinku.“*

Respondent č. 2: *„Takže ten rozvoj, že byl obrovský a teď po nových volbách, jak byly, tak máme ponovu dva místostarosty a já bych řekl, že náš místostarosta pochází z té neziskové sféry jednu dobu i ředitelé oblastní charity.“*

Respondent č. 2: *„Takže za první je v obraze a za druhé má určitou představu, že to co jsem říkal, že jsme se hned dohodli na té aktualizaci.“*

Respondent č. 3: *„Politická reprezentace města nemá námitky proti tomu, ale že by po tom vyloženě toužili, to netouží.“*

Výzkumník: *„Já jsem chtěl vlastně říct, jestli máte specialistu nebo určeného radního, ustanoveného radního pro sociální oblast, což často bývá.“*

Respondent č. 3: *„Nemáme.“*

Výzkumník: *„Nemáte...?! To je politika, protože to je obrovská pomoc, když ten radní má v té radě váhu, tak to je šílená pomoc.“*

Respondent č. 3: *„No, já si myslím my jsme tak nějak mezi, že o nás tak nikdo moc, no jako někdo jo, jako by v podstatě všichni a přitom nikdo.“*

Respondent č. 3: *„Teď v podstatě jeden radní má v rámci toho plánu rozvoje města jednu prioritu jakoby Město pro život, do které kromě školství a zdravotnictví spadá i sociální, takže ten by mohl být v podstatě teď náš.“*

Respondent č. 3: *„Město, pan starosta, jak nastoupil v rámci tohoto volebního období do funkce, se snaží prostě město otevřené, radnice otevřená, chat se starostou, konzultace, setkání se starostou, máme teď úřední hodiny denně.“*

Respondent č. 4: *„Politická reprezentace měla z počátku zájem na vznik tohoto dokumentu, přihlásila se k tomu, bylo to odsouhlaseno radou města. My jsme na tom pracovali, až jsme ten komunitní plán vypracovali a vydali schválit do zastupitelstva tak samozřejmě bylo tam prostě ty určitý opatření a cíle by museli být se spoluúčastí finanční města a od té doby město, politická reprezentace o to neprojevuje zájem.“*

Výzkumník: *„Takže to souvisí s tím dalším. To navazuje. Že zase v této chvíli podpora vedení města komunitnímu plánování sociálních služeb přímo nesvědčí, nebo ne?“*

Respondent č. 4: *„Město to nepodporuje.“*

Výzkumník: *„Existuje třeba ve vedení města nějaký politik, který by byl nějakým takovým garantem za sociální služby, třeba i v...?“*

Respondent č. 4: *„Co se týká orgánu města, že jo samozřejmě máme sociální bytovou a zdravotní komisi, která projednává, teda zrovna jsme ji měli včera odpoledne. Tam se to točí teda většinou kolem bytů, ale i samozřejmě na přetřes přijdou určitý sociální aspekty určitých částí občanů a je to poradní orgán rady takže tady to když se projedná v komisi tak to jde do rady a už se to řeší v tý naší třeba sociální bytový a zdravotní komisi. Většinou jsou to takový ty, řeknu ženský elementy a ještě třeba i doktorky a my tam třeba máme paní doktorku jednu tak ta spíš je tady přes to sociální.“*

Výzkumník: *„Radní tam není žádný, v té komisi?“*

Respondent č. 4: *„Radní tam není, ale v tý komisi jako když už se tam něco projednává, co chceme tak jako pan místostarosta ... má na starosti. Jak starosta i místostarosta má své pole působnosti, odbory jsou rozděleny pod jejich gesci. Pan ... místostarosta má na starosti sociální věci, školství, zdravotnictví to co spolu souvisí. Takže byl teda dvakrát třikrát na tý komisi, když se něco projednávalo, abychom mu to vysvětlili, protože tam se to rozdiskutuje víc než na tý radě, protože tam jde už jenom přímo návrh tý komise, ale to odůvodnění tam je, ale není to tak obsáhlý.“*

Výzkumník: *„Takže tam už se potom tolik nediskutuje.“*

Respondent č. 4: *„Jo! Takže jako z města tam zvolenejch členů tak je tam zastupitelka předsedkyně komise a pan místostarosta chodí taky do komise sociální.“*

Výzkumník: *„A to už se změnila ta politická reprezentace, ony byly volby?“*

Respondent č. 5: „Změnila se politická reprezentace částečně a částečně se nám podařilo tou opakovanou argumentací a tím, že se hlásili na město ty sociální služby o to financování a město nevědělo, proč jim dát proč ne, chtěli nějaký podklad. Pořád se odvolávali, že chybí nějaký analýzy a jako, že neví proč a kolik těch vůbec máme. My jsme říkali, že v roce 2007 nebo 2005 jsme měli plán, tam to všechno bylo napsaný, vy jste řekli, že je to blbost a najednou vám chybí analýzy.“

Respondent č. 5: „Je to velká škoda, peníze tam na to byly veliký, my jsme nevyčerpali ani polovičku těch peněz a výsledek je takový jaký je. Já doufám, že to povede k tomu, že teď budeme dělat výběrový řízení na ten elektronický katalog, doufám, že tam se z toho poučíme a v tom zadávacím řízení použijeme i jiná kritéria než ta cena. Akční plán máme v plánu vytvářet akční plány, protože my ten plán máme na období 2013–2015, takže na každý ten rok předpokládáme, že vytvoříme ten akční plán, který by se věnoval tomu roku a samozřejmě s tím v ruku ruce půjde ta evalvace nebo nějaký vyhodnocení toho časového období. Ohledně politické reprezentace nebo podpory nebo zájmu, těžko se k tomu vyjádřit, město tím, že v orgánech schválilo podání toho projektu, tak tak nějak deklarovalo svůj zájem nicméně, že by se to nějak výrazně projevilo.“

Výzkumník: „Máte přímo v ... místostarostu pro sociální oblast. To je dobře!“

Respondent č. 5: „Takže ten je přímo členem té řídicí skupiny a aktivně se účastní každý vedoucí skupiny. Manažera projektu dělá radní, ten se zúčastní všech pracovních skupin, snažíme se, aby byl na každé.“

Výzkumník: „Jako máte v tom místostarostu, radního, co byste chtěl víc?!“

Respondent č. 5: „Záleží na úhlu pohledu, v té oblasti se pohybují dlouho a ty moje představy byly jiný, ale budme rádi za každého, který se aspoň zúčastní a projeví nějakou účast na projektu, takže to by bylo k tomu všechno.“

Respondent č. 6: „Ne. Situace je u nás taková. Je tu komise pro neziskovou a sociální oblast, je sestavena z...“

Výzkumník: „Jako poradní orgán rady města?“

Respondent č. 6: „Jako poradní orgán rady města, je sestavena z politických zástupců, ti si tam nominovali své členy, je jich 11. Předseda té komise je místostarosta..., který má na starosti sociální oblast a oni mají v svých zásadách, že vytváří vize, priority, návrhy

*a dávají podněty ke změně komunitního plánu. Samozřejmě oni tu ideu vytvoří, oni ji řeknou a samozřejmě, že zpracovatel jako takový je pak sociální odbor. Ale ta vize ta priorita je v jejich kompetenci. Jinak ty zásady samozřejmě visí na stránkách.... Politická reprezentace má zájem o vznik těchto dokumentů o komunitní plán, aktivně se tím zabývá. V komunitním plánu je i taková povinnost, že každý rok se musí aktualizovat. A je tam stanovené k 30. 6. a k tomu 30. 6. provádí to sociální odbor a vždy je stanovené přesně co se má aktualizovat, jakým způsobem se má aktualizovat a to si řekne ty požadavky ta komise pro neziskovou a sociální oblast. Aktualizují se poskytovatelé sociálních služeb. Jsou tam v komunitním plánu je přehled poskytovatelů sociálních služeb, ale je tam přehled jiných organizací, které poskytují sociální služby, neregistrované sociální služby, ale související se sociální oblastí. Jsou tam takové samozřejmě informace jako kdo je statutární orgán, kolik má zaměstnanců, jaká je pracovní doba, čím se zabývají, pro koho to je, kdo je cílová skupina. Takové základní informace. Telefonní čísla.“*

Výzkumník: *„Ještě se zeptám, v té komisi, mluvil jste samozřejmě o politických zástupcích, což je jasné. Má tam třeba zástupce taky OSV?“*

Respondent č. 6: *„Ne, je tam tedy ..., ten je teda předseda. Já tam chodím jako poradní orgán, když to tak řeknu, sedím po pravici panu ..., a co potřebuje ... nebo členové jednotlivých zástupců těch politických stran se na cokoliv zeptají no tak jsem tam od toho, abych podal vysvětlení.“*

Výzkumník: *„Tehdy a dnes, myslíte si, že vaše politická reprezentace, vedení města, mělo a má zájem na vzniku toho dokumentu?“*

Respondent č. 7: *„Já bych řekl, že tehdy ten zájem byl, protože pan místostarosta, který tenkrát byl ve funkci, se s námi na tom velice aktivně podílel a musím říct, že i při jednání ať už v radě nebo v tom zastupitelstvu byl poměrně velkým iniciátorem.“*

Výzkumník: *„V současné době město má samozřejmě nějakou radu, nějakého starostu, ale je tam nějaký politik, který by měl ... přímo třeba sociální oblast třeba v komplexu se školstvím a se zdravotnictvím jak to bývá v těch menších městech?“*

Respondent č. 7: *„Máme pana místostarostu, který dělal ředitele domova důchodců pro seniory, který má nás na starosti, ale je tu poměrně krátce a je zároveň i radní a zároveň i zastupitel akorát je tu chvíličku, není tady ani celé poslední volební období, protože tam došlo k odchodu předchozího pana místostarosty. Nemůžu říct, že bychom*



*nespolupracovali, vůbec nechci říct, že by se o oblast nezajímal nebo neznal nebo byl proti něčemu, ale ještě jaksi časově je to takový složitější.“*

### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 2**

Existence politika, který má ve své gesci sociální oblast ve městě (starosta, místostarosta, radní, zastupitel):

Místostarostu uvedli respondenti č. 1, 2, 4, 5, 6, a 7.

Respondent č. 4 uvedl, že místostarosta chodí také do komise sociální.

Respondent č. 5 uvedl, že místostarosta je rovněž členem vedoucí skupiny.

Respondent č. 5 uvedl, že radní dělá manažera komunitního plánování sociálních služeb a účastní se všech pracovních skupin

Respondent č. 3 uvedl, že jeden z radních má v rámci plánu rozvoje města v gesci Město pro život, do které patří také sociální oblast, společně se školstvím a zdravotnictvím

Respondent č. 4 uvedl zastupitelku, která je předsedkyní komise sociální.

Respondent č. 6 uvedl, že rada města má zřízenou komisi pro neziskovou a sociální oblast,

Respondent č. 1 uvedl, má na sobě ve velkém rozsahu delegované pravomoci, takže, co vymyslí, tak mu rada nebo zastupitelstvo schválí.

Na závěr tři zajímavé výroky respondentů k výzkumné otázce č. 2

*„Politická reprezentace města nemá námitky proti tomu, ale že by po tom vyloženě toužili, to netouží.“* (respondent č. 3)

*„My jsme na tom pracovali, až jsme ten komunitní plán vypracovali a vydali schválit do zastupitelstva tak samozřejmě bylo tam prostě ty určitý opatření a cíle by museli být se spoluúčastí finanční města a od té doby město, politická reprezentace o to neprojevuje zájem.“* (respondent č. 4)

*„Já bych řekl, že tehdy ten zájem byl, protože pan místostarosta, který tenkrát byl ve funkci, se s námi na tom velice aktivně podílel a musím říct, že i při jednání ať už v radě nebo v tom zastupitelstvu byl poměrně velkým iniciátorem.“* (respondent č. 7)

**Dílčí výzkumná otázka č. 3: Jsou komunitní plány sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, v jejich regionu realizovány?**

Dílčí výzkumná otázka č. 3 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **realizace komunitních plánů** – byla vytvořena z kódů – realizace, splnění, aktualizace, akční plány.

Další výzkumná otázka byla orientována na získání údajů od pracovníků obecních úřadu obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, zda jsou komunitní plány sociálních služeb, z jejich pohledu, v jejich regionu realizovány.

Dílčí závěr považuji za podstatný, poněvadž vytvoření komunitních plánů sociálních služeb by bez jejich realizace postrádalo jakýkoliv význam.

Respondent č. 1: *„Jo, to byl dlouhodobý na 5 let. Já jsem to dával myslím na 5 let, ale s tím, že po 3 let to už budeme nějak aktualizovat, samozřejmě problém byl ten, jak se do toho kraj s vervou pustil, tak to zase usnulo. A více méně to co potřebujeme z hlediska města ..., protože my jsme město, který má 10 700 obyvatel, celková spádová oblast je PO3 17 085 31.12.2011 my jsme v podstatě malý území a jako relativně je to výhoda, že tím, že jsme malý, máme větší přehled o tom a znalosti místních poměrů, co je potřeba nebo není, takže více méně, co jsme potřebovali v těch službách naplánovat, to se v tom roce 2007 naplánovalo. V podstatě se to nějakým způsobem se ty stávající služby rozvíjely, ale že bychom teda potřebovali nějaký vyloženě další, ta potřeba tady nebyla, že bychom kvůli tomu nějaký další proces komunitního plánování startovali znovu. Letos předpokládám, uděláme obnovu, že dřív to bylo zaměřený hlavně na seniory a ty problémy kolem seniorů.“*

Výzkumník: *„Zkoušel jste někdy třeba ten plán, ten dlouhodobý, že tam bylo určitě něco napsaného, něco stanoveného, zkoušel jste ho nějakým způsobem vyhodnocovat, někdy?“*

Respondent č. 1: *„Tenkrát se to schválilo v zastupitelstvu, myslím si, že dvě třetiny věci, který tam byly, tak se v podstatě realizovaly. Ale postupem let se teďka zase dostáváme do určitých finančních problémů, tak jako je to všude, takže my opravdu jdeme na to co skutečně reálně je potřeba, protože ono třeba z komunitního plánu vyšlo, že třeba senioři by chtěli, abychom jsme tady měli městskou hromadnou dopravu a pro 10 000 město naprostej nesmysl. V rámci toho abychom ty pracovní skupiny nerozladili, tak se tam takového věci i v tom komunitním plánu objevily, ale s tím, že nakonec já řeším to, co*

*opravdu cítím, že je potřeba, aby se tady udělalo. Škoda je to, že ten komunitní plán by měl být reálný a tohle byla vlastně nereálná věc.“*

*Respondent č. 1: To je potom ten problém, když v roce 2007 potom to komunitní plánování, které skončilo, tak víceméně jsem očekával, že to nějakým způsobem navážeme a začne se řešit nějaká řekněme reálná a racionální síť sociálních služeb v rámci kraje, protože ne každé město samozřejmě bude mít azylák pro muže, azylák pro matky s dětmi, různé armády spásy a podobně.“*

*Respondent č. 2: „Co se týče střednědobého tak tomu беру, že ten komunitní plán je strategický plán města, kde se vycházelo právě už z jistého komunitního plánu, takže částečně toto už bylo, protože to vznikalo nějak společně a v současné době začínají práce na té aktualizaci nebo ne na aktualizaci, ale na přípravě toho dalšího plánu rozvoje.“*

*Výzkumník: „A ten byl koncipovaný na jaké období?“*

*Respondent č. 2: „Ten byl dělán na ty 4 roky a teď se začíná pracovat, protože to byly v roce 2008 ta první část a ... Takže to je rok 2008 až 2012? Tak, takže teď se začínají dělat práce na tom plánu rozvoje města. Kolegyně nás teď obesílala, takže jsem jí informoval o tom, že plánujeme v té druhé polovině roku dělat právě aktualizaci našeho komunitního plánu, že bychom některé ty schůzky a jednání mohli spojit, takže jsme se na tom hned domluvili. Takže by ta spolupráce měla probíhat společně. Co se nám povedlo v tom prvním komunitním plánu. Možná máme výhodu oproti jiným městům v tom, že se všemi organizacemi pracujeme průběžně. To já se vlastně dostavuji nebo moji kolegové se dostavují na všechny schůzky, schůzky výroční nebo i pololetní všech těch organizací, spolků, organizací svazů..., takže jsme v neustálém kontaktu.“*

*Výzkumník: „Já se vrátím k té struktuře. Takže nějaký střednědobý plán je? Akční plány předpokládám, že teda neděláte?“*

*Respondent č. 2: „To neděláme, vycházíme spíš z potřeb, které tady máme. Možná, že se rozjíždíme hodně ze široka ... jedeme v tom programu prevence hodně. To znáte, protože Třebíč do toho vstupovala taky s kamerovými systémy atd. atd. Takže díky tomu tedy vznikla nějaká pracovní skupina pro rušení sociálně patologických jevů a od té doby vlastně nejvíc těch věcí se řeší, tak protože tam jsou vlastně zastoupeny úplně všechny organizace, které jsou v té prevenci, ať jsou to státní nebo neziskové nebo městské, takže to tam je, takže tam se spíš vyhodnocují problematiky, které nás trápí ve městě, jednu dobu to*

byla šikana, teď řešíme záškoláctví, řešila se drogová problematika, takže my třeba si děláme i takové ambice, že vypracováváme nějaké podklady pro třeba vedení škol, aby byli schopni, nebo ne ani podklady, ale spíš metodiky, které lidi můžou jenom nazvou svým logem a můžou to mít jako třeba bokem ředitele pro řešení šikany. Teď jsme teda dělali drogovou nebo závislosti protože, možná jste to taky zachytili, že ministerstvo školství vydalo nějaké materiály, které naši pracovníci, členové pracovní skupiny, že to je bída, takže na to vznikla třeba podskupina závislosti zase jsme to teda dopracovali ministerstvo to stáhlo, my jsme to dopracovali na ty školy jsme to dali, takže to k dispozici mají, teď jsme řešili záškoláctví s jednou organizací, což zase už proběhlo po roce a půl s řediteli taková ta, takže jestliže jedeme podle toho co, jaká je ta společenská poptávka.“

Respondent č. 2: „Přesně tak, že se to splnilo, včetně toho, že jsme chtěli ten domov pro seniory se zvláštním režimem, protože tam jsme trošičku cítili problém, plán se schvaloval někdy v listopadu a v dubnu jsme se dozvěděli, že tady vznikla nějaká aktivita soukromé společnosti jedné, že by chtěli zřídit nějaký penzion nebo něco a pak se došlo k tomu, že jsme měli ty materiály k dispozici, to není života schopné, taky se to potvrdilo, že to ani nerozjeli a že teď nevěděli co s tím, takže my třeba jsme tam v pronájmu v současné době u té společnosti, ale je fakt, že jsme se o tom v dubnu dozvěděli, začalo se o tom mluvit a v listopadu jsme tam měli prvního člověka. Zase prostě opravdu město tu potřebu vyhodnotilo a hlavně se tady ta kapacita 40 lidí otevřela.“

Výzkumník: „Jasně, takže v rámci mikroregionu. Až ty plány k další otázce. Další otázka z toho vyplývá, jak to usnulo, takže se akční plány nedělaly, to je jasné.“

Respondent č. 3: „Dělali jsme jednou v roce 2008, udělali jsme jednu jako by aktualizaci toho plánu, kde se doplnily nějaké aktivity, podle potřeby poskytovatelé v podstatě do těch priorit. Takže to bylo v roce 2008, od té doby jsme akorát mluvili, že je potřeba vydat komunitní plán a vydat katalog poskytovatelů, který už se opakovaně aktualizoval, zatím nevyšlo k jeho vydání v písemné podobě.“

Výzkumník: „Ano. Plán realizovali. Myslíte si, že něco z toho plánu v tom mikroregionu, co jste tam dali vy jako město...?“

Respondent č. 3: „Spousta věcí se podařilo ... a to jsme rádi, máme bezbariérové WC, které jsme neměli...“

Výzkumník: „A myslíte si, že to způsobil ten plán? Nebo že se na tom spolupůsobil?“

Respondent č. 3: „*Spolupůsobil plán určitě, protože my jsme sice o tom o některých věcech mluvili, pak jsme měli takový jako by větší argument, to už máme i... Ono v podstatě, co je psáno, to je dáno. Takže máme tady osobní asistenci, co se podařilo, začala k nám jezdit občanská poradna, pak jsme tady neměli.*“

Respondent č. 3: „*Ono to je, ne, že by to vlastně mělo vliv vlastně.*“

Respondent č. 3: „*Určitě a i v tom, že se v rámci toho komunitního plánování setkávali a vnímal jsem, že prostě průběžně řešili spoustu věcí, to jsem úplně koukal, kolik se dalo vyřešit věci během setkání.*“

Respondent č. 3: „*No vím, jaké věci tam jsou, je snaha sem tam něco prosadit, ale tak určitě ta situace mění se, vyvíjí, poskytovatelé přibývají jiní, někteří třeba i končí a mění se ty potřeby, takže je to určitě potřeba aktualizovat.*“

Výzkumník: „*Vytváří město akční plány na jednotlivé roky?*“

Respondent č. 4: „*Nevytváří. Vytvořilo to jenom ten původní a teď teda by se to měla nějak aktualizovat, ale pracovní skupiny se nesetkávají a nějak se to dál ne.*“

Výzkumník: „*Takže to souvisí s tím dalším. To navazuje. Že zase v této chvíli podpora vedení města komunitnímu plánování sociálních služeb přímo nesvědčí, nebo ne?*“

Respondent č. 4: „*Plán vlastně realizován podle toho komunitního plánování není, ale zase řeknu v tom komunitním plánování, jsou nějaké věci, které se řeší, ale nedělá se to podle toho komunitního plánu, ale část těch opatření může být už zrealizovanejších. Ale jelikož ten plán nemáme dnes a denně na stole tak se do toho nedíváme, tak nejede se podle toho, ale něco může být z toho realizováno.*“

Výzkumník: „*Tak to zkuste říct v obecné rovině, jako kdybyste seděl v Třebíči. Myslíte, že to má, to komunitní plánování vliv na rozvoj sociálních služeb?*“

Respondent č. 4: „*No tak, kdyby se dělali nějaký dotazníkový akce nebo obecně šetření nebo vlastně z obyvatelstva by šlo, že je tam potřeba nějaký služby tak by na to mohl třeba ten poskytovatel těch služeb, kterou tuto službu třeba ještě nedělá je zavést znova, registrovat. Asi jo asi by to mohlo mít význam, protože jak jinak zjistit potom ty potřeby těch uživatelů, jo? Ono se to zjistí třeba při provozování jiný služby, ale jako je to cesta to komunitní plánování když by se to dělalo, pravidelně aktualizovalo, pracovalo se v těch skupinách tak určitě nějaká potřeba ty určitý skupiny lidí vzejde, že tady něco chybí.*“

Respondent č. 5: „V tuhle tu chvíli nám od ledna začali pracovat ty pracovní skupiny, máme 4, takže se scházejí, snaží se tím nějak prokousat jednak tou historií, ten první komunitní plán mají k dispozici a pak nějaký rajzy, které byly během těch let udělány náhodně, některý třeba realizoval jiný odbor než my, takže prokousaly dokumenty a teď začne nějak pracovat na SWOTce za tu celou skupinu.“

Respondent č. 5: „Ten plán vlastně realizován není, protože v přípravě ten starý se prostě zrealizoval, to co prostě šlo, byl to první plán, takže většina těch opatření byla takových jako ne moc finančně nákladných, většina se týkala informativnost, zlepšení komunikace s veřejností, komunikace mezi poskytovateli navzájem, ...ten zbytek jako by nebyl, protože vyskočil zákon o sociálních službách a některý typy služeb, který jsme chtěli realizovat, už tam nebyly a pak tam byly zase jiný, na který jsme nedosáhli ani finančně ani poskytovatele sociálních služeb.“

Respondent č. 6: „Tak pětka, podporuje vaše město, ano. Je plán realizován, plán je realizován a naplňován. Jako příklad bych uvedl to, že v plánu bylo, my jsme v roce 2007 zjistili, že je požadavek vytvořit nový domov pro seniory. A nový domov pro seniory se otvíral v listopadu v roce 2011.“

Respondent č. 6: „Probíhá, to hodnocení probíhá a probíhá to vždy v prvním čtvrtletí, bych řekl daného roku, protože vždy k 30. 6. se má udělat nějakým způsobem ta aktualizace uzávěrka no a v prvním čtvrtletí následujícího roku se hodnotí, jestli je to dostatečné, nedostatečné, popřípadě se vydají úkoly v prvním čtvrtletí pro ty jednotlivé členy, co je potřeba zpracovat, na co je potřeba se zaměřit a co si oni přejí.“

Výzkumník: „Když to zkonkretizuji na váš odbor, tak třeba tu aktualizaci provádíte vy, jako sám?“

Respondent č. 6: „Ne, ne, ne, ne podle toho jaké jsou tam úkoly. Jestli jsou tam úkoly, jako já nevím v oblasti bezdomovectví nebo v oblasti seniorů tak podle ty pracovní náplně kdo co jak ty dílčí úkoly sbírá atd. Podle toho jaký je požadavek.“

Respondent č. 6: „Vzhledem k tomu, že zastupitelstvo v roce 2007 schválilo komunitní plán a je to součástí naplňování tyto vize doporučujeme realizovat. A schválilo to zastupitelstvo.“

Respondent č. 7: Začali jsme ho naplňovat s tím, že tam vlastně vyšlo ve všech těch skupinách, které byly tři tenkrát, o kterých jsme s odstupem času zjistili, že nebyly moc dobře složené. Jedna z těch skupin byla širokého záběru a pak až když s tím člověk pracuje

*tak zjišťuje, že jsme pletly věci do hromady. Vyšlo najevo, že se cítí veřejnost a v podstatě i ti poskytovatelé ne zrovna moc dobře informovaní. Tak jsme začali, protože ne úplně na všechno jsou peníze na úřadě, nevím jak je Třebíč vstřícná, protože město ... mělo zájem v té době také začít stavět domov důchodců, což už bylo poměrně velký sousto. Tak jsme museli z toho komunitního plánu, když jsme chtěli ten domov důchodců, který byl samozřejmě také výsledkem. Takže ta realizace toho domova je já si myslím velký kus splnění.“*

Respondent č. 7: „Ten plán usnul.“

### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 3**

Realizace komunitních plánů sociálních služeb:

Respondent č. 1 uvedl, že, dle jeho názoru, dvě třetiny věcí, které v komunitním plánu jsou zahrnuty, byly realizovány. Očekával, že po zpracování komunitního plánu sociálních služeb města se začne řešit nějaká reálná a racionální síť sociálních služeb v rámci kraje,

Respondent č. 2 uvedl, že většina naplánovaných činností byla splněna, jako velký úspěch zdůraznil zřízení sociální služby domov se zvláštním režimem.

Respondent č. 3 uvedl, že spousta věcí se podařilo – například vydání katalogu poskytovatelů sociálních služeb, vybudování bezbariérového WC ve městě, zřízení sociální služby osobní asistenci a pobočky občanské poradny.

Respondent č. 4 uvedl, že se podle komunitního plánu sociálních služeb nepostupuje, ale že část v něm stanovených opatření může být už zrealizována.

Respondent č. 5 uvedl, že ten starý střednědobý plán je zrealizovaný, jelikož většina opatření byla finančně nenákladných (informativnost, zlepšení komunikace s veřejností, komunikace mezi poskytovateli navzájem apod.). Nyní začínají vytvářet další střednědobý plán.

Respondent č. 6 uvedl, že plán je realizován a naplňován a každoročně je prováděna jeho aktualizace.

Respondent č. 7 uvedl, že se komunitnímu plánování sociálních služeb již delší dobu nevěnují, ale jako výrazný výsledek posledního komunitního plánu sociálních služeb města zdůraznil zřízení domova pro seniory.

Závěrem dva antagonistické výroky respondentů k výzkumné otázce č. 3:

„...plán je realizován a naplňován.“ (respondent č. 6)

„Ten plán usnul.“ (respondent č. 7)

**Dílčí výzkumná otázka č. 4: Jsou komunitní plány sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, v jejich regionu evaluovány?**

Dílčí výzkumná otázka č. 4 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **evaluace sociálních služeb** – byla vytvořená z kódů – evaluace, často, vyhodnocení, vyhodnocování hodnocení.

Účelem výzkumné otázky bylo od pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, zjistit, zda jsou komunitní plány sociálních služeb, z jejich pohledu, v jejich regionu evaluovány.

Tento dílčí závěr pokládám za opodstatněný, poněvadž i při realizaci komunitních plánů sociálních služeb je nutné znát a vědět, co se uskutečnilo a jaké míře.

Respondent č. 3: „V podstatě není, v podstatě to vyhodnocuji já, že se občas něco povede.“

Respondent č. 4: „Ne, ne, ne, ještě jsme se na to nedívali. Teď jako to má být do roku 2012, bavili jsme se o tom, když jsme to předávali paní ... jako do pracovní náplně, co s tím, jestli to má vůbec cenu otvírat. Zatím jsme se k tomu, já jsem teda slíbil, že se nato zeptám na poradě nebo takhle jestli na tom máme pracovat. Ale ještě jsme to nedělali.“

Výzkumník: „Ale možná by bylo zajímavé to opravdu provést a tam by se jako dokázalo vyčíslit na tom, že ten plán třeba jako není úplně zbytečný, protože jako se něco z toho...?“

Respondent č. 5: „Takže když jsme ten plán evaluovali takže bylo nějakých 78 % splněno.“

Výzkumník: „Udělal jste někdy to, že byste ten plán cíleně nějakým způsobem vyhodnocovali? Jakože byste si to přečetli a prostě si vyhodnotili, co z toho je splněné či není?“

Respondent č. 7: „Jako nějakou analýzu myslíte? No to jsme určitě dělali, protože třeba zrovna jak jsem vám říkala i tou analýzou potom vlastně jeden z těch závěrů byl, že jsme ne úplně vhodně vytvořily třeba ty skupiny. Potom jsme to tam měli, jakoby dohromady pak jsme to různě, jo to jsme jako dělali.“



**Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 4**

Evaluace komunitních plánů sociálních služeb:

Respondent č. 3 uvedl, evaluaci plánu „v podstatě“ neprovádí, a když tak jenom on osobně.

Respondent č. 4 uvedl, že evaluaci plánu ještě neprováděli.

Respondent č. 5 uvedl, když jsme ten plán evaluovali, bylo přibližně 78 % úkolů splněno.

Respondent č. 7 uvedl, že evaluaci prováděli.

Dva vystižné výroky respondentů charakterizující jejich vztah k výzkumné otázce č. 4:

*„V podstatě není, v podstatě to vyhodnocuji já...“* (respondent č. 3)

*„Ne, ne, ne, ještě jsme se na to nedívali.“* (respondent č. 4)

**Dílčí výzkumná otázka č. 5: Existuje, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, souvislost mezi komunitním plánováním sociálních služeb a financováním poskytovatelů sociálních služeb z rozpočtu jejich měst?**

Dílčí výzkumná otázka č. 5 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **financování sociálních služeb** – byla vytvořena z kódů – financování, rozpočet, žádost.

Hlavním cílem další dílčí výzkumné otázky bylo od oslovených pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina zjistit, zda existuje, z jejich pohledu, souvislost mezi komunitním plánováním sociálních služeb a financováním poskytovatelů sociálních služeb z rozpočtu jejich měst.

Považuji za důležité uvést tento dílčí závěr, jelikož financování poskytovatelů sociálních služeb z rozpočtu jejich obcí a měst by mělo být jedním z úkolů komunitního plánování sociálních služeb.

Respondent č. 1: *„Úzká spolupráce s oblastní charitou... Přispívá město ... nějakým a jsou na to stanovena nějaká pravidla nebo jakým způsobem se to děje? Obecně město má grantový systém, kterým nějakým způsobem z rozpočtu města přispívá nějakým organizacím (zahrádkáři, různý neziskovou atd. včetně i různých sociálních služeb, ale tam je problém v tom, že v rámci toho grantového řízení nelze přispívat na provoz respektive na mzdy, což zrovna v soc. oblasti je ta největší položka, která tam je. Tam nejde ani tak o nějaký příspěvek na provoz třeba těch vozidel atd., ale největší položka jsou zrovna ty*

*mzdy. My, byť jsou s tím určitý problémy a my neustále jakoby na to narážíme, třeba z hlediska finanční komise nebo kontrolní komise, tak opravdu co se týká třeba tehletých sociálních služeb, který jsou stabilní, zejména jedná se o nějakou jednorázovou záležitost, že nějaká neziskovka se rozhodne, že udělá třeba vejlet někam do Počernic tím pádem žádají třeba v rámci toho grantu o peníze na ten výlet. Tak opravdu tyto věci, které jsou stabilní, to znamená třeba na pečovatelskou službu, na nájem i na ten provoz tak to jakoby jde stranou mimo tento grantový systém, to jde klasickým rozpočtovým řádkem a s tím, že víceméně je to stabilní. Tak jako to říkáte vy, že každé rok je to navýšení jenom minimálně nebo by mělo být stejné.“*

*Respondent č. 1: „Takhle se to nějak nastavilo a právě co se týká těchto klasických sociálních služeb, stálých, který jsou jako třeba ta pečovatelská služba, ty právě do toho grantového systému jít nemohly, protože tam byla jednoznačná podmínka nelze přispívat na mzdy, takže tam se to řeší tím rozpočtovým řádkem.“*

*Respondent č. 1: „My to máme vlastně z toho důvodu, když budu mluvit třeba o té oblastní charitě ... samozřejmě je to neziskovka a tam jde vlastně o to, že jim přispíváme, ale neznamená to, že přispíváme plně, to znamená, že zbytek jde ze státního rozpočtu a přispívá krajský úřad. Takže jestliže bychom tady naplánovali nějaké služby, které ta charita tady realizuje, tak se dá předpokládat, že to musí mít dopad potom z hlediska financování i z těch krajských peněz, jelikož oni žádají i ten kraj.“*

*Respondent č. 2: „Anebo teď jsme vydali vlastně takovou, takovýhle jen drobnůstky pro ty lidi, kde je to, aby zaktualizování údajů. Takže předpokládám jako, že tady vlastně je velký, velice úzké sepjetí mezi městem a financováním tady těch sociálních služeb ve městě, protože velký gró těchto sociálních služeb vlastně zabezpečuje město. Já bych řekl, že drtivou většinu těch zařízení, ale spolupracujeme třeba s obecní charitou, která tady má rozjetou zase významně tu domácí ošetrovatelskou, péče byť samozřejmě to není přímo zdravotnická, ale mají tady centrum prevence pro děti nebo pro mládež, potom tady mají zase centrum pro rodinu a děti mají tady ty kluby pro podporu duševního zdraví. Ta složka je taky obrovská, to není, já si myslím, že jsme na tom dobře.“*

*Výzkumník: „Teď jsme u těch našich, nás větších, existuje souvislost mezi tím plánem mikroregionu a financováním sociálních...?“*

Respondent č. 3: „*Neexistuje. Byla nějaká snaha, protože pan starosta má všechno tak nějak zmapované a vyhodnocené, jako, že taky mluvil o tom, že by bylo dobré nastavit nějaká pravidla, jako se nastavují pravidla třeba pro sportovní organizace, takže mluvil o tom, že by bylo dobře nastavit pravidla i pro sociální služby.*“

Výzkumník: „*Jak se na financování těch sociálních služeb, dejme tomu, kromě tady té pečovatelské města, podílí město?*“

Respondent č. 4: „*Město se podílí tak, že ze svého rozpočtu dává příspěvky různým poskytovatelům, jedná se třeba o Barevný svět v Třebíči atd. Ale je to tím, že oni na našem území tu službu nedělají, ale zase naši obyvatelé to využívají a dojíždí, oni vlastně ty je sváží a takhle, ale je to formou příspěvků, ale jsou to takové částky spíš symbolický, než aby řešili jejich provoz a byli na tom závislí.*“

Respondent č. 4: „*Já si myslím, že tady to má význam, protože si myslím, že právě třeba tady je hodně těch poskytovatelů sociálních služeb, které nejsou na území města, nesídlí. A jsou tady v okolí, třeba hlavně Třebíč a potom třeba oni žádají, že jo o nějaké příspěvky, tam kdybychom třeba od těch uživatelů věděli, jaký jsou potřeby nebo kdo, kde co navštěvuje tak podle toho bychom potom mohli spravedlivě ty příspěvky rozdělovat.*“

Výzkumník: „*A když jsme u toho financování, tady u těch příspěvků. Jakým způsobem se to dělá, vlastně prostě předpokládám, že ta organizace si pošle žádost.*“

Respondent č. 4: „*Ano, je to tak, že většina organizací když to řeknu, který žádali v minulých letech a žádají průběžně nějak, tak už se naučila nějaký ten postup. Většinou to bylo během roku, že si požádali o příspěvek a řeknu charita ....., přišel pan ... a žádal o 200.000 Kč, což je v našem rozpočtu velká částka a je nemyšlitelné aby ve schváleném rozpočtu se to někde našlo.*“

Výzkumník: „*To musí rok dopředu?*“

Respondent č. 4: „*Ano... a těžko by zastupitelstvo dělalo nějaký rozpočtový opatření atd. Takže tady ti poskytovatelé soc. služeb už ví, že si žádosti mají směřovat řekněme do poloviny října sem na městský úřad teda potažmo na město a při tvorbě rozpočtů už se s tím nějak počítá, nějaký větší částky se dávají přímo do rozpočtu města a ostatní takový ty řeknu víceméně symbolický už třeba anebo během roku kdo požádá tak to dělá rada, protože má svůj určitý limit, tady na ty věci má nějakou částku.*“

Výzkumník: „*A ten systém posuzování jako když třeba si Oblastní charita ... pošle žádost nebo ten Barevný svět?*“

Respondent č. 4: „*To bylo tak, že oblastní charita ... což třeba žádá o nějaký větší částky tak to bylo tak, že vždycky přišel zástupce charity ředitel pan ..., měl domluvenou schůzku s panem starostou, kde jsem seděl já jako vedoucí odboru sociálního plus tam byl třeba místostarosta a on nám vlastně sděloval, co dělají, co dělají pro ..., kolik lidí to využívá, samozřejmě potom posílají nějaký roční zprávy aji Střed posílá nějaké žádosti a dodávají k tomu nějaké roční závěrečné zprávy. No a potom záleží, co si budeme povídat, na příjmový stránci rozpočtu a...*“

Výzkumník: „*U toho postupu. Takže v podstatě, když to shrnu, se postupuje při vyhodnocování žádostí individuálně, jak si to která ta organizace dokáže zdůvodnit?!“*

Respondent č. 4: „*Zdůvodnit a plus teda když to jde přes radu, menší částky nebo během roku tak si rada nechá vlastně stanovisko naše předložit nebo stanovisko finančního odboru jaký jsou možnosti finanční a stanovisko třeba sociálního jaký má na to náhled a podle toho se dává návrh na přiznání.*“

Výzkumník: „*Ano. Takže svým způsobem jako odbor sociálních věcí potažmo třeba ty jako ... máš možnost to ovlivnit?*“

Respondent č. 4: „*Omezeně můžu říct svůj názor, doporučit samozřejmě, ale je to všechno o, záleží na financích, na finančních možnostech.*“

Respondent č. 5: „*Ted' myslím to financování těch služeb, takže to je vlastně podobný jako máte vy, jsme se o tom bavili, že prostě my to realizujeme jako podporu těm subjektům, takže oni získají 19 % v celkových nákladech na realizaci toho svého projektu rok zpětně, s tím, že pouze na klienty z ... a okolí. Takže jsou teda pod těma smluvními vztahy ty 3 největší poskytovatelé v našem městě, Charita, Fokus a Úsvit. Samozřejmě to koresponduje s těmi jejich službami, které poskytují, protože město ted' kor je to v takové chvíli, že peníze nejsou, takže docela jako my se úpěnlivě díváme na ty služby, které podporujeme, jestli je to opravdu tak, že město tu službu potřebuje a proto si ji platí nebo ji platí jen proto, že to nějaká dlouholetá praxe, že to tady bylo a že tam město posílá peníze opakovaně a nezajímá se o to, kolik lidí tam chodí nebo co ta služba realizuje nebo na jakou cílovou skupinu se zaměřuje. Takže si myslím, že tím postupem času se to zpříšňuje,*

*a to město se snaží ty svoje prostředky, které vydává kontrolovat, a myslím, že to bude ještě šindel náročnější, hlubší ta kontrola, protože těch...“*

Výzkumník: *„Vaše oddělení vnitřního auditu, jak se to jmenuje?“*

Respondent č. 5: *„Tam dochází a kontrolují to využívání našich peněz.“*

Výzkumník: *„To je pro mě inspirativní.“*

Respondent č. 5: *„Samozřejmě některý poskytovatel to těžko nese, že musí ukazovat účetnictví, ale pokud od nás chce peníze, tak prostě jinak už to asi nepůjde než takhle.“*

Respondent č. 6: *„Takže desítka ano. Zase to zkusím nějakým způsobem zkonkretizovat. Jako město ... přispívá samozřejmě má ty svoje příspěvkové organizace, ale určitě na území města... To z toho neberu, to je povinnost ze zákona přispívat příspěvkovým organizacím, takže to neberu. Beru nestátní neziskové organizace na území města. Nestátní neziskové organizace jsou vypracované zásady, jakým způsobem se sociální služby financují. Jsou v podstatě dvě takové velké skupiny. Jedna skupina je poskytovatel sociálních služeb podle zákona o sociálních službách nebo registrované služby. Ty dostávají finanční prostředky na provoz přímo z rozpočtu města. Jde to přímo do rozpočtu města. To znamená, že v tom prosinci, v listopadu oni vědí, kolik dostanou příští rok. A druhá věc, pak jiné organizace související, navazující ty mají možnost prostřednictvím ty komise si požádat. Jsou vyčleněné finanční prostředky pro tu komisi a ta komise ty žádosti vyhodnocuje.“*

Respondent č. 6: *„Že se spolupodílíme, že jo je to více zdrojů ve financování tak v podstatě oni si dávají žádost každá nestátní nezisková organizace nebo chcete-li, poskytovatel sociálních služeb, si dává žádost, že jo na ministerstvo, na kraj, na obec. No v podstatě se na tom podílíme a máme možnost ovlivňovat, my jsme víceméně na konci, a protože jsme teda na konci tak vidíme, kolik dostali z ministerstva, kolik dostali z kraje.“*

Výzkumník: *„A když jsme u té kontroly, tak samozřejmě jsme hovořili o tom, že i ty ostatní neziskovky, včetně samozřejmě i jiných, třeba sportovních, dostávají z rozpočtu města už přímo nějaké finanční prostředky, teď samozřejmě to podléhá nějakému vyúčtování, nějaké kontrole. Mě by zajímalo, kdo provádí tu kontrolu?“*

Respondent č. 6: *„Je tady útvar kancelář tajemníka, kde má přímo kontrolní oddělení a veřejnoprávní kontrolu provádí oni.“*

Výzkumník: *„Máte prostě na to útvar, který se tím zabývá. To je dobře!“*

Respondent č. 6: *„Oni provádí kontrolu jak u příspěvkových organizací zřízené městem tak u nestátních neziskových, protože předmětem ty dohody o poskytnutí dotace je i předložení výúčtování plus umožnění kontroly.“*

Výzkumník: *„A jak se chovají ti poskytovatelé „neměstští“?!“*

Respondent č. 6: *„Vzhledem k tomu, že vytvořili ty zásady financování a je tam deklarované to, že když budou dělat pro ty obyvatele města ... to a to, tak se dostanou to toho systému financování obce, tak víceméně nenamítají, protože oni když tvoří nebo nějaký projekt nebo mají představu rozvinout novou službu tak s tímto zaměřují. Protože se zúčastňují těch besed, protože mají své zástupce v komisi, tak vědí co se děje, co je žádané co není žádané, co jde do útlumu a co je potřeba rozvíjet.“*

Respondent č. 6: *„Protože jsou zpracované zásady, kde je jasně deklarované, jak budou financovány, oni to vědí, tak buď vznikají, nebo zanikají. Jo takže nebereme to jako konkurenci, bereme to spíš jako doplňkovou. A doplňkovou v tom smyslu, že oni se rozvíjí v takových činnostech, které to integrované centrum sociálních služeb nezajišťuje. Samozřejmě rozvíjí se i v takových službách, které integrované centrum sociálních služeb nestíhá zajišťovat např.: zdravotnickou péči různé píchání inzulínu atd., protože musela by se rozšířit a není vůle dejme tomu města zvyšovat a rozšiřovat počet zaměstnanců, města nebo příspěvkové organizace. Ne protože by nešlo zvýšit počet zaměstnanců, ale když zvýšíte počet zaměstnanců, musíte rozšířit kapacitu, že jo prostory atd. a na to nejsou finanční prostředky, abychom teď postavili nový barák dejme tomu na nové integrované centrum soc. služeb. Proto vítáme nestátně neziskový sektor a proto ty finanční prostředky raději vyčleňujeme pro nestátní neziskový sektor, když zajistí tuto službu.“*

Respondent č. 6: *„Já nemůžu upravovat rozpočet bez toho, abych si ho nechal schválit zastupitelstvem.“*

Respondent č. 6: *„Nepotřebuji!“*

Respondent č. 7: *„Město bylo i ochotné financovat dopravu nebo se alespoň spolupodílet, nicméně jsme narazili na nepochopení těch maminek, protože ony to chtěly tady v... A město, jak jste říkal správně, asi není možný ani ekonomicky ani z jiných důvodů, aby všechny služby zajišťovalo město.“*

Výzkumník: „Vidíte vy nějakou souvislost mezi komunitním plánováním sociálních služeb a financováním poskytovatelů těch sociálních služeb na území města...?“

Respondent č. 7: „Tu souvislost asi vidím, protože vlastně v té době kdy ten plán byl aktuální, tak nějakým způsobem byla snaha ty prostředky přidělovat těm, kteří byli jednoduše zapojeni, jednoduše se tam projeví nějaký ty jejich požadavky tak to určitě jo. A asi od té doby nějakým způsobem, dá se říct, se odpíchl ten vývoj toho financování. Od té doby dalo by se říct, že město začalo ty služby nějakým způsobem podporovat.“

Respondent č. 7: „Ve své podstatě máme na to rozvojový fond města, ale je to teda směřovaný nejenom na sociální oblast ale na naprosto všechny oblasti na kulturu, na sport. Má to pravidla. Tento rozvojový fond je také umístěn na našich webových stránkách, kdybyste chtěl. Každý ten odbor nebo ta oblast já nevím, jak to mám nazvat, vytváří výzvy pro tu svoji. A na základě té výzvy potom ti poskytovatelé.“

Respondent č. 7: „Je to takový grantový systém. Si podávají žádosti.“

Výzkumník: „A je to teda zaměřené vysloveně na ty projekty, dejme tomu na financování nějakých projektů, nějakých jednotlivých akcí, anebo umožňuje tento systém financovat ty služby, třeba jejich provoz?“

Respondent č. 7: „I jejich provoz. Obzvlášť teda u těch dvou hlavních pokusů charity, kdy kromě toho že si dávají tyhlety žádosti do toho rozvojového fondu, tak jim vlastně zastupitelstvo už v rámci schvalování rozpočtů dává sumu...“

Výzkumník: „Žádost přijde k vám na stůl?“

Respondent č. 7: „Přijde ke mně na stůl. Já podle té žádosti to zahrnu do návrhu rozpočtu. Potom je x kolečko kolem probírání rozpočtu.“

Respondent č. 7: „Tak tam je jakási ta konkurence, ale je zase pravdou, že třeba potom při tom financování, když se bavíme tam o těch žádostech, tak jsou určitě tendence a z části asi pochopitelné, že třeba když má město svoji pečovatelskou, kterou nějakým způsobem dotuje a ne málo, tak zase už nechce dát tomu jinému poskytovateli, což je asi logické, že jo? Z pohledu města určitě.“

### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 5**

Souvislost mezi komunitním plánováním sociálních služeb a financováním poskytovatelů sociálních služeb z rozpočtu jejich měst:

Existence jasných pravidel pro financování sociálních služeb z rozpočtu města – velmi těsné sepětí s komunitním plánováním sociálních služeb (respondent č. 2, respondent č. 5 a respondent č. 6).

Pouze grantový systém města – velmi malé sepětí s komunitním plánováním sociálních služeb (respondent č. 1 a respondent č. 7).

Neexistence žádných pravidel pro financování sociálních služeb z rozpočtu města – žádná souvislost s komunitním plánováním sociálních služeb (respondent č. 3 a respondent č. 4).

A na závěr opět dva protichůdné výroky, tentokrát k výzkumné otázce č. 5:

*„... jsou zpracované zásady, kde je jasně deklarované, jak budou financovány, ...“* (respondent č. 6)

*„Neexistuje. Byla nějaká snaha, protože pan starosta má všechno tak nějak zmapované a vyhodnocené, jako, že taky mluvil o tom, že by bylo dobré nastavit nějaká pravidla, jako se nastavují pravidla třeba pro sportovní organizace, takže mluvil o tom, že by bylo dobře nastavit pravidla i pro sociální služby.“* (respondent č. 3)

#### **Dílčí výzkumná otázka č. 6: Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na finanční dostupnost sociálních služeb v jejich regionu?**

Dílčí výzkumná otázka č. 6 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **finanční dostupnost** – byla vytvořena z kódů – dostupnost, finanční, finance, vyhláška.

Dílčí výzkumná otázka č. 6 byla zaměřena na získání informací od oslovených pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, zda má komunitní plánování sociálních služeb, z jejich pohledu, vliv na finanční dostupnost sociálních služeb v jejich regionu

Tento dílčí závěr pokládám za významné uvést, protože komunitní plánování sociálních služeb obce, města či regionu by mělo ovlivňovat finanční dostupnost sociálních služeb.

Respondent č. 1: *„Tak co se týká finanční dostupnosti pro uživatele, tak to je samozřejmě problém, protože to dofinancování jak se strany obcí, kraje, ministerstva je nedostatečný. Teoreticky služby počítali s tím, třeba v některých věcech viz třeba ta pečovatelská služba, že v rámci tohoto využívá příspěvek třeba na péči, tak nakonec to jsme čekali všichni, že to*



*tak prostě nebude. Že lidé to budou brát jako zlepšení důchodu, ale ne tak, že to mají na soc. služby. Takže tato varianta padla. Ted' samozřejmě tím, že se důchody zas tak extra nevalorizují a hlavně nám přišla za ty dva roky prostě ta, já nevím do jaké míry, ale seniorů se určitě týká ta krizová, protože to zdražování energií, nájmu a všeho se jich dotýká a ty důchody samozřejmě ta valorizace tomu zas tak neodpovídá. Tak taková ta možnost seniorů třeba hradit si ty částky se svých prostředků je snižena. Určitě ta situace byla jiná třeba před třeba rokama a jiná je třeba teď. To vidíme třeba v té Astře kde, tam by třeba ty lidi chodili, ale tím, že se zaplatí určitý poplatek denně za tu návštěvu, myslím, že je to 30 Kč a je pravda, že v rámci toho tam ti lidé pijí kafe a upečou si tam buchtu a teď to tam pojídaj atd.“*

Výzkumník: *„Takže já to zase zkusím tu vaši racionální řeč zobecnit ve smyslu, že vliv komunitního plánování sociálních služeb na finanční dostupnost až takový nemá, protože daleko víc to ovlivňují jiné faktory než to komunitní plánování.“*

Respondent č. 1: *„V podstatě jo, my naplánujeme, jakou službu tady chceme, ale už těžko budeme plánovat tu nákladovost a hlavně teda to je jak na to ty lidi budou mít, sami přispívat.“*

Respondent č. 2: *„Ohledně komunitního plánování, dostupnost ve spojení s jejich hospodárností, to je to stejný v tomhle, ale ta hospodárnost tam být musí, to bych řekl, že bych asi dal, že to ten vliv má, že se mezi sebou i vzájemně hledají, hlídají, ví, jaké jsou, je tady srovnání.“*

Respondent č. 4: *„Tak co se týká, jestli komunitní plánování může ovlivnit finanční dostupnost těch poskytovaných služeb. To si teď nedovedu představit, jak by to ovlivňovalo. Nevím.“*

Respondent č. 4: *„Ono jako ta finanční stránka a ta teritoriální takže to má i návaznost, že jo? Protože když to bude chtít tu službu někdo zavést tady, taky tady musí být určitý počet uživatelů, když tady nebude a oni sem budou jezdit tak si to zaplatí ti a je to dražší. Anebo zase oni za tou službou musí jet a je to zase dražší.“*

Respondent č. 4: *„Komunitní plánování to může ovlivnit v tom smyslu, že oni zjistí, že tady je dostatek těch uživatelů, kteří by o to měli zájem a už by se třeba vyplatilo, aby ten poskytovatel udělal to tady, dojížděl třeba jeden dva pracovníci sem než osm do ... Může to mít určitě i ten dopad kladnej na tu finanční dostupnost a i tu teritoriální. Že když se teda*

*podle toho plánování zjistí, že tady je dostatek uživatelů a že to stojí za to tady ta služba alespoň jednou dvakrát týdně udělat, že by to mohlo komunitní plánování ovlivnit.“*

Respondent č. 5: *„Určitě se zúčastním nějakého vyhodnocování, my jako odbor navrhujeme ty finanční částky do orgánu, takže já když zpracovávám ty materiály, tak musím komunikovat s tím poskytovatelem.“*

Výzkumník: *„A ten materiál připravujete vy, přímo, konkrétně?“*

Respondent č. 5: *„ Ten připravuji já.“*

Respondent č. 5: *„Vykomunikuju mezi poskytovatelem a tím města to jestli vůbec je vůle tu projít nějakou částkou tím zastupitelstvem, protože kdyby nebyla tak je zbytečné ten materiál tomu dávat.“*

Výzkumník: *„Ještě může existovat finanční dostupnost.“*

Respondent č. 5: *„To jsme právě diskutovali na té poslední skupině, co byla minulý týden, to je ten příklad tý pečovatelské služby jako že máme dvě městskou a charitní, klientům to vyhovuje, protože je tady jako nějaká konkurence v jistém slova smyslu i když ta charita tu pečovatelskou poskytuje pouze jako doplněk ošetřovatelský služby, takže jakoby čistou pečovatelskou charita nemá, jako že by někam vyjížděla.“*

Respondent č. 5: *„Co se týče ty finanční dostupnosti, to je taky otázka, která se přemilá, myslím si, že až tak jako ... my, že to prostě nějakou vyhláškou, která vyběhne nějakým stropem úhrady, takže se snaží ... Což je pochopitelné. Otázkou je, jestli pro ty cílové skupiny lidí, hlavně těch starších seniorů, jestli to je to co ještě oni dokážou zvládnout. Na druhou stranu, když to ten člověk na druhou stranu vezme ten komfort, který má ten senior v domě pro seniory tak ten senior doma nemá a vlastně podle mě platí ten v domově ještě míň než ten co žije venku. To že 15 % z důchodu mu musí zůstat a zbytek doplácí město, protože domov je zřizovatelem je město takže chudák senior, který žije venku, protože si platí nájem, ať se mu to líbí nebo ne, nikdo se ho neptá a tu péči tam nemá 24 hodin zajištěnou, nikdo se o něj nepostarává. To řešíme neustále, jak jste říkal na začátku tu otázku toho pečovatelský služby toho domova s pečovatelskou službou, máme ho taky, měli jsme tam 90 osob z toho 1/3 zoufale využívá sociální služby, hlavně tam bydleli, řešili jsme situaci podobně jak jste říkal vy taky tam už máme nastavený jiný systém, ty nové smlouvy se uzavírají, takže už musí minimálně 600 služeb jinak pokud to neodebere má to na rok pokud neodebere každý měsíc nebo za měsíc 600 nebo může některý měsíc odebrat 1.200,*

*ale pokud to ten rok nedá, jako měsíčně 12x600 se ta smlouva ruší a zatím jsme to teda nerušili jako zatím jsme na to nemuseli reagovat, protože vždycky většinou že v prosinci to doplatí, a doplácení už docela velké částky.“*

*Respondent č. 6: „Dostupnost tím pádem se přijala filozofie pro všechny stejná. I když tady proděláváte, tady nevyděláváte, protože sociální služby nevydělávají a proděláváte víc a proděláváte míň, ale ta filozofie se tady drží. Já jsem za ní rád. Já osobně jsem přesvědčen o tom, že takto to má být, pokud se pohybujeme v sociální oblasti. Pokud bysme se pohybovali někde v komerční bázi tak samozřejmě tam upřednostním km, že jo vzdálenost atd., náklady na tu službu, tady ta nákladovost není prioritou tady je prioritou ta sociální služba. To znamená ty dokonce vyhláškou doporučené částky poskytování sociálních služeb, my držíme a snažíme se držet v rozsahu půlky.“*

*Výzkumník: „Takže můžeme obecně říci, že komunitní plánování má rozhodně vliv na finanční dostupnost pozitivní.“*

*Respondent č. 6: „Hodně velký. Za prvé se to dostává do podvědomí politiků, což je velice důležitý. Za druhé jsou tam hmatatelné důkazy o tom, že to žádané je nebo není, protože ty jednotlivé skupiny senioři, matky s dětmi nepřizpůsobivý se k tomu vyjadřují a mají možnost to ovlivnit. Jsou tam hmatatelné důkazy ve formě SWOT analýzy. Dá se to vyhodnotit nějakým způsobem, že ano toto je žádané, toto není žádané, proč je toto žádané, protože dostávají příspěvek na péči, mají na to finanční prostředky, tato skupina dejme tomu senioři, protože tam je zdravotní stav, matky s dětmi, ano proč, protože mají postižené děti, bezdomovci ne proč, protože na to nemají. Samo to z toho vyplyne, a kdyby se tak toto neudělalo, no tak se jenom domníváme proč to tak je, domníváme se proč to tak není, ale my máme fakta.“*

*Respondent č. 6: „Já jen metodicky řídím a je tam taková věta, že metodicky řídím v předmětu činnosti. V tom předmětu činnosti, to znamená, já nezasahuji řediteli v tom, aby zítra propustil pět lidí, ale zasahuji do toho, že řeknu je tady vyhláška a ta vyhláška stanovuje za kolik jaká služba, chci, aby to bylo dodrženo v souladu se zákonem. Do toho zasahuji a to je předmětem mojí kontrolní činnosti sociálního odboru ve vztahu k příspěvkové organizaci. To znamená, nechodím na kontrolu toho jak má spočítané platy, kolik dává odměn, to mě nezajímá.“*

Respondent č. 7: „*Myslím si, že jako taky, protože zase že jo, když se jakoby plánuje, to město nějakým způsobem potřebuje nebo občani, že to potřebuje, město to akceptuje, že to potřebují. Taky i ti poskytovatelé pak můžou získat ty finanční prostředky na to, aby je rozvíjeli. Ale nevím, jestli třeba tohle se tak u nás úplně jakoby povedlo, když to tak řeknu.*“

Výzkumník: „*Vraťme se zpátky k té finanční dostupnosti, jelikož tam jsme k žádnému závěru nedospěli, ve vašem uvažování. Myslím toho člověka, ten člověk má nějaký důchod, nějaký příspěvek na péči, potřebuje nějaké služby. Má komunitní plánování vliv na to, aby ty služby byly pro něho finančně dostupnější?*“

Respondent č. 7: „*Já nevím, myslím, že ne.*“

### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 6**

Komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje jejich finanční dostupnost:

- 1) Možností vyjádření všech cílových skupin (respondent č. 6).
- 2) Možností zjištění potřeb uživatelů (respondent č. 4).
- 3) Možností poskytovatelů získat finanční prostředky na svůj rozvoj (respondent č. 7).
- 4) Ovlivněním politiků (respondent č. 6).
- 5) Vzájemnou konkurencí mezi poskytovateli sociálních služeb (respondent č. 2).

Finanční dostupnost sociálních služeb ovlivňuje něco jiného:

- 1) Ovlivňují jiné faktory (respondent č. 1).
- 2) Množství finančních prostředků (respondent č. 4).
- 3) Vyhláška MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (respondent č. 5).

A na závěr znovu dva rozporné výroky, k výzkumné otázce č. 6:

„*Hodně velký. Za prvé se to dostává do podvědomí politiků, což je velice důležitý. Za druhé jsou tam hmatatelné důkazy o tom, že to žádané je nebo není, protože ty jednotlivé skupiny senioři, matky s dětmi nepřizpůsobivý se k tomu vyjadřují a mají možnost to ovlivnit. Jsou tam hmatatelné důkazy ve formě SWOT analýzy.*“ (respondent č. 6)

„*Já nevím, myslím, že ne.*“ (respondent č. 7 – po předchozích verbálních úvahách)

**Dílčí výzkumná otázka č. 7: Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na teritoriální dostupnost sociálních služeb v jejich regionu?**

Dílčí výzkumná otázka č. 7 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **teritoriální dostupnost** – byla vytvořená z kódů – dostupnost, teritorium, teritoriální.

Další výzkumná otázka byla orientována na získání údajů od pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, zda má komunitní plánování sociálních služeb, z jejich pohledu, vliv na teritoriální dostupnost sociálních služeb v jejich regionu.

Dílčí závěr považuji za podstatný, poněvadž komunitní plánování sociálních služeb obce, města či regionu by mělo ovlivňovat finanční dostupnost sociálních služeb.

Respondent č. 1: „*No tak vliv to samozřejmě má. Když si vzpomenu na to plánování v roce 2007 přes kraj tak to bylo udělané čistě pro těch 15 ... trojek a víceméně dvojky se do toho nezapojovali. Jen málo měst do toho zapojilo ty pro dvojky nebo třeba ty obvodní obce protože ten proces je daleko složitější. Víceméně ty větší města plánovaly, ale ty okolní obce zůstaly stranou a to je potom problém, třeba když budu zase mluvit o pečovatelské službě, že ... má pečovatelskou službu, ale zajišťuje ji čistě pro ... a místní části. Okolní obce na to neparticipují. Takže my tu máme ..., který má asi 1 000 obyvatel, kde teda oblastní charita .... To jsme tenkrát nějak spolupracovali, že jsem jim to tam dohodil právě v rámci ... sociálních službách, když se řeklo, že není možný, aby si prostě každé. Oni tam pečovatelskou službu měli dřív a pytlíkovalo se to tak různě rozhodně by za současných kritérií nesplnili nějaké standardní kvality sociálních služeb atd. Tam kdyby na to někdo vlítnul, taky by měli problémy, takže tenkrát šel ... a začali spolupracovat s oblastní charitou HB třeba taky. Takže třeba ... a ... 25 000 nebo 27 000 obyvatel tam je ta pečovatelská služba zajištěná. Ale když vezmu obec ... pokud by chtěli, třeba aby tam pečovatelky jezdily už je to problém, protože samozřejmě ty náklady se tím dojížděním zvyšují. Kvůli jednomu obědu jedte 10 km daleko. Je otázka jestli na to ta obec má aby na to přispívala, jestli je ochotná přispívat a víceméně takhle to nakonec dopadlo, že ta pečovatelská služba je vyloženě pro ... a místní části. My to financujeme, přispíváme na to.“*

Respondent č. 4: „*Tak co se týká, jestli komunitní plánování může ovlivnit finanční dostupnost těch poskytovaných služeb. To si teď nedovedu představit, jak by to ovlivňovalo. Nevím.*“

Respondent č. 4: „*Ono jako ta finanční stránka a ta teritoriální takže to má i návaznost, že jo? Protože když to bude chtít tu službu někdo zavést tady, taky tady musí být určitý počet uživatelů, když tady nebude a oni sem budou jezdit tak si to zaplatí ti a je to dražší. Anebo zase oni za tou službou musí jet a je to zase dražší.*“

Respondent č. 4: „*To spolu souvisí jo, ale jestli to může ovlivnit komunitní plánování. Komunitní plánování to může ovlivnit v tom smyslu, že oni zjistí, že tady je dostatek těch uživatelů, kteří by o to měli zájem a už by se třeba vyplatilo, aby ten poskytovatel udělal to tady, dojížděl třeba jeden dva pracovníci sem než osm do ... Může to mít určitě i ten dopad kladnej na tu finanční dostupnost a i tu teritoriální. Že když se teda podle toho plánování zjistí, že tady je dostatek uživatelů a že to stojí za to tady ta služba alespoň jednou dvakrát týdně udělat, že by to mohlo komunitní plánování ovlivnit.*“

Respondent č. 5: „*Já nevím, jestli je to špatně, oni kapacitně nevím, jestli by to zvládali, mně se líbí ten systém toho, že do té rodiny nemusí chodit dva lidi, jeden ošetřovatel a jeden pečovatel, prostě ten člověk si zvykne na jednoho nebo na dva, chodí na dvě směny a ty úkony jim dělá jeden člověk, ať jsou to zdravotní nebo sociální. Což si myslím, že je to pro toho klienta dobře. Pak je to na tom, že zastupitelům se nelíbí, že platíme peníze někomu jinému, mohli bychom si je nechat u nás v baráku. Takže to jsou takový dva úhly pohledu, jako jestli je ta paleta té pestrosti dobře nebo špatně, ta vzdálenost ta se odehrává, např., toho domu pro seniory a autobusový zastávky přímo u baráku, je to docela daleko pro ty lidi, i kdyby měli jezdit sami do města nebo dojíždět tak i pro ty návštěvy, který za nima přijížděj, to jsou většinou vrstevníci, který za nima jako by, dojížděj je to pro ně jako by daleko, tak aby tam došli.*“

Respondent č. 6: „*Co se týče teritoria jednoznačně, protože je to komunitní plán ... města ... tak je to koncipované tak, že je to pro občany města ..., to znamená správní obvod je teda... I když správní obvod ...je poměrně velký, tak to děláme tak aby tam nebyla diskriminace, že vlastně integrované centrum sociálních služeb má nějakou základnu. A z té základny má náš klient nejdelší 14 km a nejbližší má pár metrů. Tak i ten 14 km klient aby platil stejný poplatek, to znamená, my když oběd vozíme tak tomu do těch 14 km*

*účtujeme stejnou cenu jako tomu do toho 1 km. Nerozlišujeme teda vzdálenost, některé obce rozlišují vzdálenost, kde si připláčíte za vzdálenost km krát nějaký koeficient. My jsme říkali, že jelikož se jedná o soc. službu tak by neměla být na bázi komerční, to znamená počítat km atd., ale jde o tu službu. A jaký je rozdíl mezi klientem vzdáleným 14 km a vzdáleným 1 km žádný oba dva potřebují oběd, oba dva potřebují uvařit, oba dva potřebují nakrmit, to znamená, nemělo by to být závislé na vzdálenosti, ale na dostupnosti.“*

Respondent č. 6: *„No já myslím, že jsem odpověděl, to vlastně to teritorium my nerozlišujeme. Nerozlišujeme co je daleko co je blízko nerozlišujeme. Rozlišujeme, je to potřeba, není to potřeba, je to žádoucí není to žádoucí.“*

Respondent č. 7: *„Tu teritoriální to si myslím, že určitě, protože na základě toho si i ti poskytovatelé uvědomili, že jo, že máme taky nějaký okolí a takový. Myslí si, že by to mělo být i víc. My třeba, nevím jak vy, jsme narazili na takový problém, což je asi zase problém samospráv. Třeba když vezmu, že město ... je takhle malý tak nemůže mít všechny služby. I z ekonomických důvodů i z důvodů poskytovatelů a všeho, takže bych to třeba viděl, že by to mělo být na nějakým větším území. Nevím momentálně, jestli by to měla být PO3 nebo PO2 nebo něco takovýho. No a tam je zase problém. Proč by mělo město ...něco dělat pro ..., když to s jak jo. I když v rámci toho komunitního plánování by se to asi nechalo i ošetřit. Ale i přes to si myslím, že jsme zaznamenali třeba u tý charity, že začala v podstatě i poskytovat třeba pečovatelskou službu spíš v těch okolních obcích, protože tady jí zajistí to město a oni tam, takže jako to...“*

### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 7**

Komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje jejich teritoriální dostupnost:

- 1) Možností zabezpečení dostupnosti sociálních služeb pro občany nejen města, ale také jeho okolí (respondent č. 1).
- 2) Možností konkurence (respondent č. 5).
- 3) Možností komunitního plánování na větším území – (ve správním obvodu obcí s pověřeným obecním úřadem nebo obcí s rozšířenou působností (respondent č. 7).
- 4) Volbou potřebnosti sociální služby ze strany uživatele před vzdáleností jeho místa pobytu (respondent č. 6).

Teritoriální dostupnost sociálních služeb ovlivňuje něco jiného:

Množství finančních prostředků (respondent č. 4).

Krátký výrok k výzkumné otázce č. 7:

„... jednoznačně...“ (respondent č. 6)

**Dílčí výzkumná otázka č. 8:** Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na dostupnost sociálních služeb z hlediska jejich nabídky v daném regionu?

Dílčí výzkumná otázka č. 8 je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **dostupnost nabídky** – byla vytvořena z kódů – dostupnost, nabídka, pestrost, konkurence.

Účelem výzkumné otázky bylo od pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, zjistit, zda má komunitní plánování sociálních služeb, z jejich pohledu, vliv na dostupnost sociálních služeb z hlediska jejich nabídky v jejich regionu.

Tento dílčí závěr pokládám za opodstatněný, poněvadž komunitní plánování sociálních služeb obce, města či regionu by mělo ovlivňovat dostupnost sociálních služeb z hlediska jejich nabídky.

Výzkumník: „Dobře. Ještě tu třetí rovinu, to znamená vliv toho komunitního plánování sociálních služeb na tu skladbu, na tu pestrost nebo na tu konkurenci.“

Respondent č. 1: „No to samozřejmě, to určitě. V rámci těch sezení když potom mluvíte s těmi. Protože samozřejmě to byly to čáry, to znamená ten, kdo to bude platit, ten kdo to bude poskytovat a ten kdo tu službu bude užívat. V rámci třeba těch uživatelů tam vyšly třeba ty náměty, které by nás ani nenapadly, že by je bylo potřeba nějakým způsobem realizovat. Takže ta struktura těch služeb díky tomu komunitnímu plánování může být daleko širší, než kdybychom třeba neplánovali. Kdybych já tady u toho stolu řekl, potřebujeme pečovatelskou službu a víc mě nezajímá.“

Výzkumník: „To bylo o kvalitě, teď o dostupnosti sociálních služeb, jestli komunitní plánování má vliv na vylepšení dostupnosti.“



Respondent č. 3: „A to právě si myslím, že je určitě vliv toho, že se nám daří prosazovat ty služby další, co nejsou, co chybí, nemalou měrou i to, že v tom kom, plánu se uváděla podpora stávajících sociálních služeb, takže...“

Respondent č. 4: „No tak to by měli vědět uživatelé převážně, jestli je ta nabídka uspokojuje, jestli mají možnost si vybrat anebo jestli jsou odkázáni na jednu a ta je třeba pro ně nevyhovující, ale musejí je navštěvovat jenom, protože je tady jenom jedna, takže to si myslím, že uživatelé mají. Uživatelé se na to taky dívají úplně jiným pohledem, protože ti lidi jsou různě postižení, a oni ví, co potřebují, jo? To jako tady na městě nikdo vědět nemůže.“

Respondent č. 5: „Takže to jsou takový dva úhly pohledu, jako jestli je ta paleta tý pestrosti dobře nebo špatně, ta vzdálenost ta se odehrává, např., toho domu pro seniory a autobusový zastávky přímo u baráku, je to docela daleko pro ty lidi, i kdyby měli jezdit sami do města nebo dojíždět tak i pro ty návštěvy, který za nima přijížděj, to jsou většinou vrstevníci, který za nima jako by, dojížděj je to pro ně jako by daleko, tak aby tam došli.“

Výzkumník: „Dobře. Přejdeme k té poslední rovině, to znamená, jestli komunitní plánování má vliv na tu skladbu sociálních služeb, na jejich pestrost, popřípadě i na konkurenci.“

Respondent č. 6: „No tak ta konkurence. Tady nevnímáme konkurenci ve vztahu k nestátním neziskovým organizacím jako konkurenci, spíš to bereme jako doplňkovou službu. To co může zajistit nestátní neziskový sektor, tak rádi to přenecháme nestátnímu neziskovému sektoru, protože má své opodstatnění, má registraci, soustřeďuje se na to a není ovlivňován tou politickou takovou tou náladou. Nepodléhá takovým těm periodám čtyřletým.“

Respondent č. 7: „Má to vliv. V případě, že je dostatek poskytovatelů, jo.“

### **Shrnutí k dílčí výzkumné otázce č. 8**

Komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje jejich dostupnost z hlediska nabídky těchto služeb:

- 1) Možností komunitního plánování na větším území – (ve správním obvodu obcí s pověřeným obecním úřadem nebo obcí s rozšířenou působností (respondent č. 1).
- 2) Možností zřízení chybějících sociálních služeb (respondent č. 3).

3) Možností podpory stávajících sociálních služeb (respondent č. 3).

4) Možností výběru vyhovujících sociálních služeb z hlediska uživatelů (respondent č. 4).

Respondent č. 5 vidí problém („ze dvou úhlů pohledu“) v poskytování finančních prostředků z rozpočtu města dvěma „konkurenčním“ poskytovatelům sociálních služeb.

Respondent č. 7 spatřuje tento vliv pouze v případě dostatku poskytovatelů sociálních služeb v daném regionu.

Jeden výrok k výzkumné otázce č. 8:

*„Takže ta struktura těch služeb díky tomu komunitnímu plánování může být daleko širší, než kdybychom třeba neplánovali.“* (respondent č. 1)

**Hlavní výzkumná otázka: Má komunitní plánování sociálních služeb, z pohledu pracovníků obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina, vliv na rozvoj sociálních služeb v jejich regionu?**

Hlavní výzkumná otázka je v přílohách P II – P VIII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **rozvoj sociálních služeb** – byla vytvořena z kódů – rozvoj, vliv, komunikace.

Cílem první hlavní výzkumné otázky bylo od oslovených pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v Kraji Vysočina zjistit, zda má komunitní plánování sociálních služeb, z jejich pohledu, vliv na rozvoj sociálních služeb v jejich regionu.

Hlavní výzkumné otázky se budou komplexněji věnovat v kapitole 4.3 Interpretace získaných dat.

Respondent č. 1: *„To asi těžko, protože ty okolní obce by na to museli nějak participovat. A to nejde o to, protože ty obce si to nějakým způsobem řeknou. Jooo, my chceme, abyste nám to naplánovali i pro nás, aby ta pečovatelská služba měla takovou kapacitu, že budou jezdit k nám, ale tak jde o to, že tam by oni museli zase přispívat i třeba na to, že jim tam za tou babičkou někdo dojede, protože jako ... to z vlastních prostředků určitě nebude dotovat. A to je velký problém.“*

Výzkumník: *„Jaký význam myslíte, že komunitní plánování služeb má? Jako vidíte pozitiva negativa? Je to zbytečné, má to nějaký vliv třeba na lepší komunikaci mezi těma jednotlivými organizacemi, které se zabývají sociálními službami? Má to vliv třeba na*

*zlepšování kvality těch poskytovaných služeb? Má to význam, to komunitní plánování v tomhle směru, třeba?“*

*Respondent č. 2: „My jsme měli výhodu třeba v tom, že jak jsem řekl, jsme se scházeli a ty organizace jsme si klidně svolávali běžně i předtím. V tom problém nebyl. Ale když bych to jako by vzal z té úrovně komunitního plánu, tak je fakt, že za prvé ti lidi se začali dívat úplně jinak, začali hledat formy spolupráce ne jako by řevnivost vůči sobě, což si myslím, že bylo dobře. První schůzka, která byla a to vzpomínám jenom na ty reakce, které jsme měli, kde jsme se vlastně potkali s tím, že vůbec plánujeme, že bychom do toho šli, ale chtěl jsem, aby se každý prezentoval, každá organizace se prezentovala, tak bylo vidět, že mnozí, že se podívovali, co všechno se tady třeba děje, kdo za tím je a kdo co vlastně tady dělá, protože do té doby fakt každý byl v nějaké té skupině.“*

*Výzkumník: „Jasně, takže je poznat, že se zvyšuje informativnost, že jo?“*

*Respondent č. 2: „Určitě, další výhodou, kterou jsme v tom viděli, bylo to, že pokud kdokoliv z nich potřeboval informaci, tak volal přímo tam. Takže se to přesměřovávalo, ty organizace spolu začali určitým způsobem spolupracovat.“*

*Respondent č. 3: „Určitě a i v tom, že se v rámci toho komunitního plánování setkávali a vnímal jsem, že prostě průběžně řešili spoustu věcí, to jsem úplně koukal, kolik se dalo vyřešit věcí během setkání.“*

*Výzkumník: „Zase trošku sklouznu do obecné roviny. Myslíte si, že to komunitní plánování sociálních služeb má nějaký vliv na rozvoj těch služeb v tom daném regionu, kde se uskutečňuje?“*

*Respondent č. 4: „Tady na tu otázku nevím no, protože my tady s tím nepracujeme.“*

*Respondent č. 5: „Má vliv, obecně asi. No tak vzhledem, že ho ještě nemáme, ale pracujeme na něm a doufám, že bude kvalitní a že se posune od toho prvního našeho plánu o velký kus jako by v kvalitě a doufám, že to bude mít vliv na rozvoj sociálních služeb, ale v tom kontextu s tou sociální situací a finanční situací nevím, jestli bude zase tak velký rozvoj, já budu spokojený, když se nám podaří udržet ten stávající stav toho financování sociálních služeb možná nějakou transformací určitého typu zařízení, ale něco jiného, ale který taky bude financovaný městem. Teď taky bojují, konkrétní příklad, pečovatelská služba, město má svoji pečovatelskou službu, charita má taky svoji pečovatelskou službu*

*a každý rok na zastupitelstvu proč máme dvě pečovatelské služby, proč dáváme charitě, když máme svoji vlastní, takže to jsou pořád neustálý boje vysvětlování.“*

Respondent č. 5: *„V komunikaci s téma poskytovatele jsou přijímány jako lepší možnosti řešení, systém se stává transparentnější. Jako s tím, že město se soustřeďuje na finanční prostředky, pitvá je, tak tím dochází ke střetům nějakým názorovým vyjasňováním pozic mezi městem a tím poskytovatelem, pokud město řekne, že nedá, tak poskytovatel hned přiběhne, proč nedáš město, my tady poskytujeme, my je hodíme na ulici, tak se o ně postarejte. Takže to bylo na začátku takový ty nátlakový akce, jako že jsou to vaše lidi, tak se o ně postarejte, my teda končíme, tak si najděte někoho lepšího.“*

Výzkumník: *„Lepší je komunikovat, už začali komunikovat?“*

Respondent č. 5: *„Ted' spolu začali komunikovat, ted' se snažíme najít nějaký řešení, které bude výhrou pro obě strany. Často se to daří, někdy se to nepodaří, protože prostě situace je taková, že peníze nejsou a musíme upřednostnit jedno před druhým, ale to se prostě nedá nic dělat.“*

Respondent č. 6: *„Na základě těch dat sběr od těch uživatelů a poskytovatelů se vlastně některé služby rozvíjí, některé zanikají, že jo? V podstatě jsme rozvinuli na základě toho dotazníkového šetření, které jsme udělali tím způsobem, že vychází tady noviny ... radnice, tak jsme do novin ... radnice dali takový malý dotazník, co si lidi přejí zlepšit v dané oblasti. Bylo to členěné do vícero skupin ne jako obecně, ne jako obecně vícero skupin to znamená senioři, matky s dětmi, že jo atd. takže oni se tam nějakým způsobem vyjádřili, my jsme to teda vyhodnotili a na základě toho jsme přizpůsobili a ta příspěvková organizace teda, je to teda integrované centrum, kde samotný název říká, že tam je víc teda těch služeb, které se poskytují. No tak se přizpůsobuje těm požadavkům a potřebám. Vyhodnocuje se to jednou za rok tzv. rozbořem hospodaření, kde v podstatě krásně se dá, je průkazný materiál rozbor hospodaření ty příspěvkové organizace, protože tam je krásně vidět o kterou službu je zájem a o kterou není zájem. Samozřejmě že na to chodí kontrola, veřejnosprávní kontrola, takže i ta veřejnosprávní kontrola vlastně hodnotí, jak je nakládáno s finančními prostředky města, protože město ty příspěvkové organizaci dává finanční prostředky.“*

Respondent č. 6: *„Protože ten komunitní plán má v sobě zahrnutu jednu dobrou věc, že vlastně ty tři komunity když řeknu poskytovatel, uživatel a zadavatel vlastně musí nějakým*

*způsobem se domluvit na tvorbě té písemnosti, na vizi, na těch službách se domluvit jakým způsobem je to velice dobré, protože když zadavatel řekne, že tuto službu by si představoval rozvinout tak samozřejmě poskytovatel hned položí otázku a finančně to bude tak a tak náročné, jste schopni to pokrýt nejste schopni, dáme to do priorit nedáme to do priorit, takže to že ty tři jinak velice těžko vysvětlit tři subjekty potkaly kdyžto takto se potkají a komunikují. A jestli tam vyjde jasný signál od uživatelů, že to chtějí a jasný signál od poskytovatelů, že jsou schopni to zajistit aji za takové a takové finanční prostředky no pak je teda na tom zadavateli buď to teda zapracuje, nebo nezapracuje.“*

Respondent č. 7: *„Od té doby jsme to zatím neaktualizovali a musím se přiznat, že nějakým způsobem možná i v těch skupinách došlo k tomu, že si mysleli, že když jsem, budou vlastně ti lidi chodit tak, že docílí víc takových těch svých požadavků. Najednou jsme začali mít problém s tou docházkou těch lidí, protože oni si mysleli, že tak teď budeme chtít stacionář a on tady bude do půl roku a on tady nebyl. Tak jim to začalo připadat zbytečný.“*

Respondent č. 7: *„Ale zase je pravda, že je dobrý, že se setkávají a těm lidem, kteří tam dochází, podávají nějakým způsobem ty informace, komunikují, nechci to jako popírat, ale až pak přijde klient a máte nabídnout službu tak vlastně zjistíte, že nemáte až tak co nabídnout. Tak ono se to bohužel odrazí i na tomhleto.“*

Výzkumník: *„Má komunitní plánování sociálních služeb vliv na jejich rozvoj třeba v ... anebo obecně v jakémkoliv regionu, ve kterém se plánuje?“*

Respondent č. 7: *„Jako obecně to myslíte ne teď ...?“*

Výzkumník: *„Myslím obě roviny. Mělo to vliv na jejich rozvoj?“*

Respondent č. 7: *„Na rozvoj to mělo asi vliv, protože vznikl ten domov pro seniory a zároveň stacionář, který je pod domovem, takže to určitě vznikly další dvě služby, které teda jako městu chyběly a občané to docela žádali. Hlavně ten domov, to jako jo. Ale to jsou vlastně jediný dvě služby, které vlivem toho komunitního plánování vznikly. Asi teda se dá říct, ještě nějaký služby rozšířila charita vlastně i ten Fokus, jakoby se dá říct, že teda jako jo ty služby pro rodiny.“*

Výzkumník: *„Teď zase sklouzneme do obecné roviny.“*

Respondent č. 7: „Obecně bych si myslel, že to není špatný nástroj pro rozvoj těch služeb. Ale teď je otázka vlastně přimět ty lidi, ty co se scházejí, v čemž vy máte tu šílenou výhodu, aby nějakým způsobem se tomu věnovali.“

### **Shrnutí k hlavní výzkumné otázce**

Komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje jejich rozvoj:

- 1) Možností hledání dalších forem spolupráce (respondent č. 2).
- 2) Možností spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb (respondent č. 2).
- 3) Možností hledání a nalézání řešení jednotlivých sporných otázek či problematických oblastí (respondent č. 3 a respondent č. 5).
- 4) Možností transparentnějšího systému sociálních služeb (respondent č. 5).
- 5) Možností efektivnějšího využívání finančních prostředků z rozpočtu města (respondent č. 5).
- 6) Možností nalezení kompromisu mezi zúčastněnými stranami (respondent č. 5).
- 7) Možností sběru aktuálních informací od uživatelů i poskytovatelů sociálních služeb (respondent č. 6).
- 8) Možností přizpůsobování se aktuálním potřebám a požadavkům (respondent č. 6).
- 9) Možností vzájemné komunikace mezi zadavatelem komunitního plánu, poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli (respondent č. 6 a respondent č. 7).

Respondent č. 1 vidí problém při komunitním plánování v širším regionu s nepříliš velkou ochotou okolních menších obcí se na komunitním plánování podílet, popřípadě hledat kompromisní řešení.

Respondent č. 4 na přímou otázku odpověděl, že neví, jelikož s komunitním plánem v současné době nepracují.

Hlavní výzkumné otázky se budou komplexněji věnovat v kapitole 4.3 Interpretace získaných dat, takže nějaký výrok, milý čitateli, nalezněš až tam.

### 4.3 Interpretace dat

Z jednotlivých výzkumných otázek je možné vytvořit souhrnný závěr celého realizovaného výzkumu. Z pohledu, zda komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje kvalitu sociálních služeb je možno konstatovat, že respondenti, v tomto případě sice po přemýšlení a hledání souvislostí, našli rozličné pozitivní argumenty, které může komunitní plánování sociálních služeb v této oblasti přinést. Jako nejvíce relevantní mi připadají především společná práce zadavatele, poskytovatelů sociálních služeb a jejich uživatelů a možnost diskuse. Ovšem na druhé straně někteří z nich shledali, že kvalitu sociálních služeb ovlivňuje něco jiného, a to zejména standardy kvality sociálních služeb a množství finančních prostředků, které mají poskytovatelé sociálních služeb k dispozici.

Hledisko souvislosti mezi komunitním plánováním sociálních služeb a jejich finanční dostupností vyjadřovali taktéž rozporuplně. Našli sice také kladné důvody, z nichž si dovolím vyzdvihnout jeden – možnost zjištění potřeb uživatelů. V případě zjištění dostatečného počtu zájemců o sociální službu je možno s přispěním komunitního plánování sociálních služeb tuto službu zřídit v místě, a tím pádem se sníží náklady uživatelů spojené s cestováním za ní. Avšak jako závažný protiargument se mi jeví stanovení cenových úhrad za jednotlivé služby vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Vztah komunitního plánování sociálních služeb k jejich teritoriální dostupnosti, z mého pohledu, nevyjadřovali respondenti příliš přesně a smysluplně. Vždyť právě komunitní plánování sociálních služeb je na základě důkladně provedené analýzy potřeb ten správný nástroj pro vytvoření co nejvhodnější struktury sociálních služeb ve městě či regionu.

Z pohledu, zda komunitní plánování sociálních služeb ovlivňuje jejich dostupnost z hlediska nabídky těchto služeb, se již chybějící důvod uvedený v předešlém odstavci objevil – možnost zřízení chybějících sociálních služeb.

Aspekt realizace komunitních plánů sociálních služeb hodnotili respondenti, k mému překvapení, vesměs velice pozitivně. Výroky typu „*dvě třetiny věcí, které v komunitním plánu jsou zahrnuty, byly realizovány*“, „*většina naplánovaných činností byla splněna*“, „*spousta věcí se podařilo*“, „*střednědobý plán je zrealizovaný*“ či „*plán je realizován*“ hovoří samy za sebe.

S evaluací plánů je již situace horší. Pouze dva z respondentů uvedli, že hodnocení plánu provádějí, přičemž ovšem jeden z nich konstatoval, že „78 % úkolů“ z plánu je splněno, což je hodnota velice vysoká, pakliže ji ovšem nebudeme srovnávat s výkony stachanovců v době reálného socialismu.

Financování poskytovatelů sociálních služeb z rozpočtu měst je jistě problematika, zvláště z důvodu nedostatku finančních prostředků všude a na všechno, velice komplikovaná. Z tohoto důvodu je velmi potěšující, že téměř polovina z oslovených respondentů (tři) má tento problém relativně vyřešen, a to existencí jasných pravidel pro financování sociálních služeb z rozpočtu města. Zbylí by se měli nad svojí situací zamyslet, nechat se od nich inspirovat a nějaké zásady si vytvořit.

Pozoruhodné a chvályhodné je, že všichni respondenti uvedli, že jejich město má politika, který má ve své gesci sociální oblast ve městě, přičemž se jedná téměř vždy o místostarostu, což je vzhledem k vytíženosti starostů měst, nejpříjemnější a nejvhodnější řešení.

A nyní k hlavní výzkumné otázce. Ovlivňuje komunitní plánování sociálních služeb jejich rozvoj v Kraji Vysočina? Musím konstatovat, že ano! Vždyť v rámci tohoto procesu je nutné zjistit stávající strukturu poskytovatelů sociálních služeb a především rozpoznat aktuální potřeby uživatelů v daném regionu. V průběhu komunitního plánování sociálních služeb jeho účastníci a posléze i všichni občané v regionu mají možnost získat informace – poskytovatelé sociálních služeb o sobě navzájem, uživatelé a potencionální uživatelé o poskytovaných službách v regionu atd. Nabízí se reálné možnosti dalších forem spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb či možnosti rychle se přizpůsobit naléhavým potřebám a požadavkům uživatelů sociálních služeb. To vše umožňuje vzájemná aktivní komunikace mezi zadavatelem komunitního plánu, poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli.

A nyní slíbený závěrečný výrok, který bude srozumitelný každému, kdo se pohybuje v oblasti sociálních služeb:

*„Takže teď, když se přijímají noví žadatelé, tak to síto už je tak nastavený, že by neměl proklouznout nikdo, kdo by minimálně těch šest let péče nepotřeboval, ale i přesto se tam najdou tací, co tam přijdou s francouzskou holí a za dva měsíce jsou zdraví jak rybky,....“*  
(respondent č. 5)



## ZÁVĚR

Plánovaný výzkum směřoval k získání a analýze informací o vlivu komunitního plánování sociálních služeb na jejich rozvoj v Kraji Vysočina. Účelem výzkumu bylo dopátrat se, zda a jaký vliv má komunitní plánování sociálních služeb na rozvoj sociálních služeb v regionu z hlediska jejich kvality a dostupnosti a to na základě údajů získaných od pracovníků obcí s rozšířenou působností v daném regionu.

Obcím a městům, jež začínají komunitně plánovat, v první řadě doporučuji zajistit si dostatek informací již před samotným zahájením procesu a vytvořit si projektovou formou poslání a cíle, popis organizační struktury, časový harmonogram, finanční rozpočet a skladbu závěrečného dokumentu.

Předpokladem pro kvalitní řízení celého procesu komunitního plánování sociálních služeb je, z mého pohledu, nejpodstatnější ustanovení pozice koordinátora celého procesu, který bude mít v popisu práce řízení a sladování veškerého postupu. Nutné a zásadní je vytvoření triády, respektive řídicí (či vedoucí) skupiny a pracovních skupin. Primární zásada zastoupení a spolupráce zadavatele, poskytovatelů sociálních služeb a jejich uživatelů musí být zachována na všech úrovních organizační struktury. Velice přínosné je zapojení všech dostupných odborníků, kteří mohou poskytnout expertní radu a značně pomoci s průběhem celého procesu.

Avšak ze všeho nejdůležitější je zainteresovat do komunitního plánování sociálních služeb domácí politickou reprezentaci. Přesvědčit místní nejvyšší politiky, že se jedná o správnou cestu, jak zajistit svým starším nebo zdravotně postiženým spoluobčanům či osobám v nepříznivé sociální situaci důstojný život.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### PUBLIKACE:

- [1.] DISMAN, Miroslav, 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Karolinum; Univerzita Karlova. ISBN 80-246-0139-7.
- [2.] GARDNER, John William, 1999. *Budování komunity*. Praha: Nadace VIA.
- [3.] GAVORA, Petr, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [4.] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [5.] KELLER, Jan, 1997. *Úvod do sociologie*. 4. Vydání. Praha: SLON. ISBN 80-85850-25-7.
- [6.] KOLEKTIV AUTORŮ MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2004. *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004–2006*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
- [7.] KOLEKTIV AUTORŮ MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2006. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2006–2008*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
- [8.] KOLEKTIV AUTORŮ MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2008. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2008–2010*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
- [9.] *Komunitní plán sociálních služeb mikroregionu Velkomeziříčsko – Bítešsko*. Velké Meziříčí: Mikroregion Velkomeziříčsko – Bítešsko. 2005.
- [10.] KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ a Lenka, Michal POLESNÝ et al., 2008. *Deset kroků procesem komunitního plánování. Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce, o. s. ISBN 978-80-254-2800-9.

- [11.] KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ a Lenka, Michal POLESNÝ et al., 2008. *Deset kroků procesem komunitního plánování. Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce, o. s. ISBN 978-80-254-2800-9.
- [12.] KREBS, Vojtěch et al., 2005. *Sociální politika*. Vydání třetí, přepracované. Praha: ASPI. ISBN 80-7357-050-5.
- [13.] MATEROVÁ, Jitka, 2004. *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*. Praha: Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu.
- [14.] MATEROVÁ, Jitka, 2010. *Úvod do tvorby střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb*. Praha. Občan v akci.
- [15.] MATOUŠEK, Oldřich et al., 2001. *Základy sociální práce*. Vydání první. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- [16.] MATOUŠEK, Oldřich et al., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Vydání první. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [17.] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Vydání první. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- [18.] MATOUŠEK, Oldřich et al., 2007. *Sociální služby*. Vydání první. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [19.] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- [20.] ORINIAKOVÁ, Pavla et al., 2005. *Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR*. Komunitní plánování o.p.s.
- [21.] PAYNE, Chris et al., 1994. *Evaluation of quality of care*. London: NISW.
- [22.] ROSECKÝ, Daniel a Pavla ORINIAKOVÁ, 2003. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci České republiky.
- [23.] SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. 2008. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vydání první. Praha: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1392-8.
- [24.] SKŘIČKOVÁ, Zuzana et al., 2007. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Vydání 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. ISBN 978-80-86902-44-9.

- [25.] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ et al., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vydání 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [26.] TOMEŠ, Igor, 2001. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. Druhé, přepracované vydání. Praha: Socioklub. ISBN 80-86484-00-9.
- [27.] TOMEŠ, Igor et al., 2002. *Sociální správa*. Vydání první. Praha: Portál. ISBN 80-7178-560-1.
- [28.] TOPOLOVSKÝ, Marek et al., 2004. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. ISBN 80-86878-03-1.
- [29.] TWELVETREES, Alan, 1982. *Community work*. London: Macmillan press.
- [30.] VASKOVÁ, Vladana a Ondřej ŽEŽULA, 2002. *Komunitní plánování – věc veřejná: jak zjistit, co lidé opravdu chtějí?* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. ISBN 80-86552-30-6.
- [31.] ZATLOUKAL, Leoš, 2008. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2128-5.

#### **PERIODIKA:**

- [1.] ZATLOUKAL, Leoš, Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur? *Sociální práce*. 2006, č. 3, s. 82–94. ISSN: 1213-6204.

#### **ZÁKONY A DALŠÍ LEGISLATIVNÍ ZDROJE:**

- [1.] ČESKO. Sdělení Ministerstva zahraničních věcí České republiky ze dne 29. února 2000 č. 14/2000 Sb. m s., o Evropské sociální chartě. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 7, s. 139–173. Systém ASPI, a. s., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3.
- [2.] ČESKO. Zákon Parlamentu České republiky ze dne 12. dubna 2000 č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1737–1764. Systém ASPI, a. s., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3.

- [3.] ČESKO. Zákon Parlamentu České republiky ze dne 12. dubna 2000 č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1765–1782. Systém ASPI, a. s., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3.
- [4.] ČESKO. Zákon Parlamentu České republiky ze dne 13. června 2002 č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 114, s. 6630–6633. ISSN 1211–1244. Systém ASPI, a. s., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3.
- [5.] ČESKO. Zákon Parlamentu České republiky ze dne 14. března 2006 č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257–1289. ISSN 1211–1244. Systém ASPI, a. s., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3.
- [6.] ČESKO. Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky ze dne 15. listopadu 2006 č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 7021–7048. ISSN 1211–1244. Systém ASPI, a. s., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3.

#### **INTERNETOVÉ ZDROJE:**

- [1.] *Bílá kniha v sociálních službách*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2003. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)
- [2.] ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. MPSV, © 2012 [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/>
- [3.] Komunitní plánování sociálních služeb Města Žďáru nad Sázavou a jeho regionu pro časové období 2008-2013. Žďár nad Sázavou: Město Žďár nad Sázavou, 2007. Dostupné z: <http://www.zdarns.cz/mestsky-urad/zodboru/KPSS.pdf>
- [4.] Komunitní plánování sociálních služeb. Náměšť nad Oslavou: Město Náměšť nad Oslavou, 2005. Dostupné z: <http://www.namestnosl.cz/view.php?cislocclanku=2005101004>

- [5.] *Komunitní plán sociálních služeb města Humpolec a místních částí*. Humpolec: Město Humpolec, 2007. Dostupné z:  
<http://www.mesto-humpolec.cz/komunitni-plan-socialnich-sluzeb-mesta-humpolec-a-mistnich-casti/d-174905/query=komunitn%C3%AD>
- [6.] *Komunitní plán sociálních služeb statutárního města Jihlavy*. Jihlava: Statutární město Jihlava, 2007. Dostupné z:  
<http://www.jihlava.cz/komunitni-planovani-ve-meste-jihlave/d-333816/p1=50134>
- [7.] *Komunitní plán sociálních služeb ve městě Havlíčkův Brod na období let 2005, 2006, 2007*. Havlíčkův Brod: Město Havlíčkův Brod, 2005. Dostupné z:  
[http://www.muhb.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=3782&id=242639&n=komunitni%2Dplan%2Dsocialnich%2Dsluzeb%2Dve%2Dmeste%2Dhavlickuv%2Dbrod%2Dna%2Dobdobi%2Dlet%2D2005%2D2007&query=komunitn%C3%AD](http://www.muhb.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=3782&id=242639&n=komunitni%2Dplan%2Dsocialnich%2Dsluzeb%2Dve%2Dmeste%2Dhavlickuv%2Dbrod%2Dna%2Dobdobi%2Dlet%2D2005%2D2007&query=komunitn%C3%AD)
- [8.] *Komunitní plán sociálních služeb ve městě Pelhřimov na období let 2005, 2006, 2007*. Pelhřimov: Město Pelhřimov, 2005. Dostupné z:  
[http://pelhrimov.advice.cz/user\\_data/socialni\\_sluzby/index.html](http://pelhrimov.advice.cz/user_data/socialni_sluzby/index.html)

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ČR	Česká republika.
EU	Evropská unie.
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
KP	Komunitní plánování.
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb.
NAPSZ	Národní akční plán sociálního začleňování.
OP LZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost.
OSV	Odbor sociálních věcí.
ZSS	Zákon o sociálních službách.

**SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I:	Záznamový arch rozhovoru
Příloha P II:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 1
Příloha P III:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 2
Příloha P IV:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 3
Příloha P V:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 4
Příloha P VI:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 5
Příloha P VII:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 6
Příloha P VIII:	Doslovná transkripce Rozhovoru – Respondent č. 7



# PŘÍLOHA P I: ZÁZNAMOVÝ ARCH ROZHOVORU

## ZÁZNAMOVÝ ARCH ROZHOVORU S PRACOVNÍKY OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ V KRAJI VYSOČINA

Datum uskutečnění rozhovoru: \_\_\_\_\_

Čas započetí rozhovoru: \_\_\_\_\_

Čas ukončení rozhovoru: \_\_\_\_\_

**Jakého města jste zaměstnancem?** \_\_\_\_\_

**Jste?**  muž  žena

**Jak dlouho pracujete v sociální oblasti?** \_\_\_\_\_

**Jaké máte vzdělání?** \_\_\_\_\_

**Na jaký pracovní úvazek funkci koordinátora vykonáváte?** \_\_\_\_\_

1. Má Vaše město zpracován dlouhodobý plán komunitního plánování sociálních služeb?
2. Má Vaše město zpracován střednědobý plán komunitního plánování sociálních služeb?
3. Vytváří Vaše město akční plány na základě těchto dokumentů na jednotlivé roky?
4. Má politická reprezentace Vašeho města zájem na vzniku těchto dokumentů?
5. Podporuje vedení Vašeho města vytváření těchto dokumentů?
6. Je plán realizován?
7. Jak úspěšně probíhá realizace plánu?
8. Je prováděna evaluace plánu?
9. Jak často či za jaké časové období je prováděna evaluace plánu (dlouhodobého, střednědobého, akčního)?
10. Existuje souvislost mezi plánem a financováním poskytovatelů sociálních služeb ve Vašem městě z rozpočtu Vašeho města?
11. Jaké jsou Vaše pravomoci zasahovat do procesu financování poskytovatelů sociálních služeb ve Vašem městě z rozpočtu Vašeho města?
12. Má, dle Vašeho názoru, komunitní plánování sociálních služeb ve Vašem městě vliv na rozvoj sociálních služeb ve Vašem městě?
13. Jaký?
  - Jsou finanční prostředky města vynakládány efektivněji?
  - Jsou přijímány lepší možnosti řešení?
  - Je systém sociálních služeb jasný a pochopitelný?
14. Má, dle Vašeho názoru, komunitní plánování sociálních služeb ve Vašem městě vliv na kvalitu sociálních služeb ve Vašem městě?
15. Jaký?
  - Na kvalitu prostředí – budovy (jejich vzhled a vybavení), zdravotní nezávadnost, hygienu stravování atd.
  - Na kvalitu personálu – výběr a přijímání pracovníků, školení a vzdělávání pracovníků, podpora týmové práce apod.
  - Na kvalitu péče – dodržování práv klientů, právo vlastní volby klientů, spolupráce s jinými organizacemi atd.
  - Na kvalitu řízení – cíle a metody práce, hodnocení potřeb klientů, plánování péče, vedení záznamů apod.

16. Má, dle Vašeho názoru, komunitní plánování sociálních služeb ve Vašem městě vliv na dostupnost sociálních služeb ve Vašem městě?
17. Jaký?
  - Ovlivňuje komunitní plánování sociálních služeb jejich finanční dostupnost?
  - Ovlivňuje komunitní plánování sociálních služeb jejich teritoriální dostupnost?
  - Ovlivňuje komunitní plánování sociálních služeb jejich dostupnost z pohledu jejich nabídky (pestrost služeb, možnost výběru, konkurence)?
18. V jakých záležitostech byste chtěl více rozhodovat či spolurozhodovat než doposud?

## PŘÍLOHA P II: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 1

**Respondent č. 1:** Takže ten jsme dělali v roce 2007 a bylo to ve spolupráci s krajským krajem Vysočina, protože ten to tenkrát svým způsobem to začala koordinovat, že spolupráci s firmou no firmou Agorou, tenkrát oslovili všechny trojky, vlastně se to týkalo jen ... trojek. My jsme skončili tím, že ten dlouhodobý plán jste začali vyrábět v roce 2007 na základě impulsu ... a Agora consulting, která to zprostředkovala, pravděpodobně. Tam to probíhalo jeden rok, jeden rok to trvalo, protože to bylo na podzim roku 2006, se podepisovali smlouvy s městem, mezi Agorou a městy a myslím si, že tak nějak v lednu 2007 že to začalo a myslím, že v listopadu nebo prosinci jsem nechával schvalovat komunitní plán zastupitelstvu.

**Výzkumník:** A to byl dlouhodobý?

**Respondent č. 1:** Jo, to byl dlouhodobý na 5 let. Já jsem to dával myslím na 5 let, ale s tím, že po 3 let to už budeme nějak aktualizovat, samozřejmě problém byl ten, jak se do toho kraj s vervou pustil, tak to zase usnulo. A více méně to co potřebujeme z hlediska města ..., protože my jsme město, který má 10 700 obyvatel, celková spádová oblast je PO3 17 085 31.12.2011 my jsme v podstatě malý území a jako relativně je to výhoda, že tím, že jsme malý, máme větší přehled o tom a znalosti místních poměrů, co je potřeba nebo není, takže více méně, co jsme potřebovali v těch službách naplánovat, to se v tom roce 2007 naplánovalo. V podstatě se to nějakým způsobem se ty stávající služby rozvíjely, ale že bychom teda potřebovali nějaký vyloženě další, ta potřeba tady nebyla, že bychom kvůli tomu nějaký další proces komunitního plánování startovali znovu. Letos předpokládám, uděláme obnovu, že dřív to bylo zaměřený hlavně na seniory a ty problémy kolem seniorů pečovatelská služba, Astra, domovy důchodců.

**Výzkumník:** Co je to ta Astra?

**Respondent č. 1:** To je denní stacionář pro seniory, který využívají jak lidi z domu s pečovatelskou službou tak i lidi z okolí, tam mají různé aktivity denní a jezdí na výlety a dělají různé soutěže paměti a různé přednášková činnost a takhle.

**Výzkumník:** A to je městská příspěvkovka?

**Respondent č. 1:** My, co se týká sociálních služeb tak myslím, že město to udělalo dobře někdy v tom roce 2005 uzavřelo mandátní smlouvu s Oblastní charitou ..., my jsme tady do té doby moc těch sociálních služeb neměli tady byla pečovatelská služba o 9 bytech to bylo všechno a tenkrát vlastně přecházela pečovatelská služba ze zrušených okres, na kraje a kraj se toho zbavil a šoupl to k nám a my jsme tenkrát řešili, jestli budeme dělat nějakou tu příspěvkovou organizaci nebo jestli to pro nás bude dělat někdo jinej a logicky jsme tenkrát zvolili Oblastní charitu ... a jsem tomu rád a myslím si, že co se týká nákladovosti a problému je to daleko lepší řešení než akciovka a funguje to a to je podstatný.

**Výzkumník:** Zeptám se, ještě jste mluvil do toho telefonu o dům s pečovatelskou službou, ten je městský?

**Respondent č. 1:** Takhle majetek je města, ale právě ho zase využívá ta oblastní charity...

**Výzkumník:** Ale byty v tom domě přiděluje město?

Takhle přiděluje město, ale ve spolupráci s oblastní charitou...

**Výzkumník:** Takže na jejich doporučení?

**Respondent č. 1:** My to děláme tak, vedeme pořadník nebo shromažďujeme žádosti lidí. Já tu vedu tzv. databázi žadatelů ... mám tady nějaké jejich osobní informace ... na úřední desku. Ty lidi, které v té databázi mám tak je vyzvu, že si můžou požádat. Kdo chce, si požádá, kdo nechce, nepožádá. Z těch kdo si požádá, já jenom ty žádosti zkontroluji, jestli jsou v pořádku po formální stránce, pak je předávám oblastní charitě ... která ke každé té žádosti dává doporučení, podle toho jestli ti lidé znají nebo neznají. My tu máme určitá kritéria, která by ti lidé měli při tom přidělení splňovat. Jedno je trvalý pobyt v ..., protože je to naše zařízení. Druhé je zavedená pečovatelská služba aktivně využívaná. Aby se nám tam nedostávali ti, kteří tvrdí, že v okamžiku kdy se dostanou do pečovatelského, tak pečovatelskou službu začnou využívat, protože ji potřebují. A máme ty zkušenosti, když to tak bylo, že v okamžiku když se tam dostali tak najednou neměli zájem. Tak jsme to museli tvrdě začít korigovat. Samozřejmě problémy byly v okamžiku, kdy se udělala ta první a druhá přístavba, kdy nabídka těch bytů byla velká a poptávka malá, takže se tam dostali i lidé, kteří tam v podstatě neměli co dělat. Teď jsme v jiné situaci. Teď se uvolní jeden dva byty za rok. V ten moment vybíráme třeba z deseti žádostí. Přednost mají ti, kteří mají zavedenou pečovatelskou službu ... a skutečně ji využívají. To jsem ale odbočil. Odbočil

jsem z toho důvodu, jak už jsem hovořil, že my jsme ty pravidla vytvářeli teď. Ty pečovateláky jsou tam čtyři a je tam přes 300 míst, takže je to pro mě zajímavé. Já jsem se snažil prostě. Se to tady pytlíkovalo různě a byly tady různé seznamy žádostí. Někteří lidé mezi tím zemřeli, odešli do domova důchodců, bylo to absolutně nepřehledný, takže jsme to pak řešili tak, že to děláme tuhleto formou. Podle mě je to transparentní nemůže to nikdo napadnout. Nakonec ti lidi si v podstatě vybírá defakto pečovatelská služba rada to jenom schválí. Je to jejich problém potom, koho si tam vyberou.

**Výzkumník:** Jasně. Dobrý systém! Odbočili jsme, jak jste řekl. Takže skončili jsme u toho dlouhodobého plánu, k tomu už jste nějaký komentář řekl. Z toho vyplývá, že střednědobý plán jste nikdy nezpracovávali. Akční plány nebo nějakou dobu, třeba, že byste ve spolupráci s těmi poskytovateli, kteří tady jsou, zpracovali nějaký dokument výhledový, že se udělá třeba v tom roce to a to?

**Respondent č. 1:** Tím jak jsme malí, my kolem toho tu byrokracii v podstatě nepotřebujeme. Já když jsem potřeboval nějaký věci řešit, že jsme třeba potřebovali nějaký rozšíření, třeba v oblasti soc. služeb třeba pro seniory nebo teď jsme tu nově zaváděli službu od roku 2012, i když se to začínalo už na konci roku 2011 zkoušet, zase ... s oblastní charitou ... to jsou služby pro rodiny s dětmi, kteří učí rodiny hospodařit s penězi, vařit, dluhovou problematiku s nimi řeší, věci, které se týkají byrokracie, když potřebují žádat o dávky atd.

**Výzkumník:** Terénní služba, spíš?

**Respondent č. 1:** Klasická terénní služba to je věc, kterou jsme potřebovali. Ne že jsme si sedli a něco jsme tu řešili v nějakém fóru. Domluvil jsem se prostě třeba s vedením s tím, že třeba v rámci třeba soc. práv dětí tahle ta potřeba tu byla. Já jsem třeba jen neformálně požádal oblastní charitu ..., jestli by to pro nás udělala, víceméně tam to nějak usnulo. Nabídla to oblastní charita ..., nabídli to, vzal jsem to, prostě neřešíme to tak, že bysme tady dělali nějaký ciráty kolem toho.

**Výzkumník:** Vy jste zmínil to vedení města, myslíte tím politickou reprezentaci. Mě jen zajímá vztah, když vezmu to komunitní plánování, vidím, že ta potřeba tady žádná obrovská není v tom malém městě. Zobecníme to na to sociálně. Politická reprezentace města má zájem o řešení této sociální problematiky?

**Respondent č. 1:** Řeknu to takhle, já pokud jedním, tak jedním samozřejmě s místostarostou, který má na starosti sociální oblast. Ty vyloženě obecní věci, třeba jenom, že to někam odnesu tak to řeším v práci třeba porad vedení. Já třeba musím říct na druhou stranu já nevím, jestli je to dobře nebo špatně, ale víceméně já mám na sobě delegovaný pravomoci, třeba v podstatě co si tady vymyslím tak to tady mám a nějakým způsobem mi to potom rada nebo zastupitelstvo schválí. Není to o tom, že bych já musel za nima chodit s ... nebo oni za mnou, že je potřeba něco takového řešit v podstatě je to na mě. Super to zas tak úplně není, ale není to zatížené byrokracií, nějakým takovým jako že si tady na něco hrajeme. Mám potřebu cítím to ze strany, třeba od spodu, cítím to ze strany sociálního pracovníka tak to nějakým způsobem prostě já sám řeším a, víceméně, vedení přijde k hotové věci.

**Výzkumník:** Cítíte někdy tlak nebo potřebu ze strany nějakého poskytovatele?

**Respondent č. 1:** Pokud jsou to nějaké potřeby tak to jsou věci jednorázový a spíš nějakého Malého charakteru, který řeším v průběhu roku. Že potřebují třeba já nevím někde něco opravit atd. Jako velký akce my tady teďka žádný neděláme. Pro toto území, které tady správně je, tak co se týká těch soc. služeb zejména pro ty seniory, tak si myslím, že to máme pokrytý a víceméně už jenom jedeme, obnovujeme.

**Výzkumník:** Zkoušel jste někdy třeba ten plán, ten dlouhodobý, že tam bylo určitě něco napsaného, něco stanoveného, zkoušel jste ho nějakým způsobem vyhodnocovat, někdy?

**Respondent č. 1:** Tenkrát se to schválilo v zastupitelstvu, myslím si, že dvě třetiny věcí, který tam byly, tak se v podstatě realizovaly. Ale postupem let se teďka zase dostáváme do určitých finančních problémů, tak jako je to všude, takže my opravdu jdeme na to co skutečně reálně je potřeba, protože ono třeba z komunitního plánu vyšlo, že třeba senioři by chtěli, abychom jsme tady měli městskou hromadnou dopravu a pro 10 000 město naprostej nesmysl. V rámci toho abychom ty pracovní skupiny nerozladili, tak se tam takového věci i v tom komunitním plánu objevily, ale s tím, že nakonec já řeším to, co opravdu cítím, že je potřeba, aby se tady udělalo. Škoda je to, že ten komunitní plán by měl být reálný a tohle byla vlastně nereálná věc. Úzká spolupráce s oblastní charitou ... Přispívá město ... nějakým a jsou na to stanovená nějaká pravidla nebo jakým způsobem se to děje? Obecně město má grantový systém, kterým nějakým způsobem z rozpočtu města přispívá nějakým organizacím (zahrádkáři, různý neziskovou atd. včetně i různých sociálních

služeb, ale tam je problém v tom, že v rámci toho grantového řízení nelze přispívat na provoz respektive na mzdy, což zrovna v sociální oblasti je ta největší položka, která tam je. Tam nejde ani tak o nějaký příspěvek na provoz třeba těch vozidel atd., ale největší položka jsou zrovna ty mzdy. My, byť jsou s tím určitý problémy a my neustále jakoby na to narážíme, třeba z hlediska finanční komise nebo kontrolní komise, tak opravdu co se týká třeba tehletých sociálních služeb, který jsou stabilní, zejména jedná se o nějakou jednorázovou záležitost, že nějaká neziskovka se rozhodne, že udělá třeba vejlet někam do Počernic tím pádem žádají třeba v rámci toho grantu o peníze na ten výlet. Tak opravdu tyto věci, které jsou stabilní, to znamená třeba na pečovatelskou službu, na nájmy i na ten provoz tak to jakoby jde stranou mimo tento grantový systém, to jde klasickým rozpočtovým řádkem a s tím, že víceméně je to stabilní. Tak jako to říkáte vy, že každý rok je to navýšení jenom minimálně nebo by mělo být stejné.

**Výzkumník:** Takže tam byla na počátku toho procesu dohodnuta nějaká pravidla?

**Respondent č. 1:** Ono to tak vzniklo víceméně automaticky. My jsme původně žádný grantový systém neměli, prostě kdo si přišel tak si různě žádal v průběhu roku atd., byl v tom absolutní zmatek, takže teď se udělal ten grantový systém, takže se vlastně třeba na příští rok se bude žádat třeba do 30. září a opravdu kdo si požádá tak bude mít, bude se to zpracovávat, řeší to finanční komise, pak to tedy schvaluje zastupitelstvo a pak ty peníze třeba v tom dalším roce dostanou. Není to teda tak jako, že by potom třeba v průběhu dalšího roku si někdo přišel a požádal si, prostě má smůlu.

**Výzkumník:** Jasně! U nás je to totéž.

**Respondent č. 1:** Takhle se to nějak nastavilo a právě co se týká těchto klasických sociálních služeb, stálých, který jsou jako třeba ta pečovatelská služba, ty právě do toho grantového systému jít nemohly, protože tam byla jednoznačná podmínka nelze přispívat na mzdy, takže tam se to řeší tím rozpočtovým řádkem.

**Výzkumník:** Je tady kromě té oblastní charity, dejme tomu ty terénní služby, co jste teď vlastně domlouval s oblastní charitou, funguje tady ještě někdo jiný?

**Respondent č. 1:** Máme tady domov důchodců, který má dvě pracoviště Máchova a Lužická, to je klasická krajská příspěvkovka, pak tu máme domov důchodců ... v ..., což je církevní zařízení, pak teda ta oblastní charita ..., která pro nás dělá pečovatelskou službu, pak tu Astru denní centrum pro seniory, ranou péči atd. Pak ten ... ten Klíč, pak

taková různá spolupráce třeba s fokusem Vysočina s pobočkou v ..., která respektive pro nás dneska tady má nějaká paní, která řeší třeba nezaměstnaný, takový to pomáhání těm lidem třeba sepisovat třeba žádosti o zaměstnání atd. Nebo ti lidé, kteří jsou třeba zdravotně znevýhodnění tak jim pomáhají třeba ve spolupráci s úřadem práce, shánět zaměstnání. Nebo tu máme centrum pro zdravotně postižené zase ..., který sem jezdí třeba jednou za čtvrt roku, má tu bezplatně poradou pro seniory a při té příležitosti nám prodávají třeba já nevím baterie do naslouchadel.

**Výzkumník:** Vy jste říkal, že letos s tím komunitním plánem plánujete dělat, co? Já jsem to teď zapomněl.

**Respondent č. 1:** Potřebujeme ho obnovit, protože, co si budem povídat, v tom roce 2007 to bylo spíš zaměřeno na seniory. Ty rodiny s dětmi ty potom běží automaticky sami, třeba si píšou co tady je, ale jakoby čerpají právě z toho grantového systému, protože tam to není na ty mzdy tam je to třeba na ten provoz atd. Já se jí ani tak nehlídám, protože je to opravdu jen takový zájmový sdružení těch matek s dětmi, nevím, jestli by se dalo říct, že je to soc. služba.

**Výzkumník:** Je to prostě nějaká navazující?!

**Respondent č. 1:** Jasně navazující. Za poslední tři roky máme teda velkou migraci, migrace obyvatel do ... jak romské národnosti, tak problémovějších lidí bílých. To je dané tím, že tu máme hodně ubytoven a máme tady průmyslovou zónu, která zaměstnává formou agenturního zaměstnávání, to znamená obrovská fluktuace těch zaměstnanců, ti kteří jsem, přijdou tak část jich tady potom zůstává a to tady začíná teď dělat problémy. Takže teď bych to tady chtěl nějak obnovit, ale ne tou mašinerií, která byla pod tou Agorou, že se dělaly různá sezení a potom veřejná sezení a já nevím co všechno, protože mě to přijde zbytečný. Opravdu spíš neformální posezením těch různých možných poskytovatelů a těch lidí, kterých se to týká. Prostě si udělat pracovní skupinu z těch poskytovatelů, kterých by se to nějakým způsobem mohlo týkat. A měli bychom řešit ty lidi, kterým hrozí soc. vyloučení, tyhle ty sociálně vyloučené lokality, lidi s nízkými příjmy, bezdomovectví, alkoholismus a pití na veřejnosti.

**Výzkumník:** Když to zase vztáhnou na obecné hledisko, na komunitní plánování sociálních služeb. Zkusím to rozdělit jenom do třech škatulek. Jaký je váš obecný názor na, jestli má



vliv obecně to komunitní plánování sociálních služeb, třeba na financování služeb v tomto regionu? Jestli to může mít vliv, jestli to jsou spojené nádoby, nebo se to překrývá?

**Respondent č. 1:** To je potom ten problém, když v roce 2007 potom to komunitní plánování, které skončilo, tak víceméně jsem očekával, že to nějakým způsobem navážeme a začne se řešit nějaká řekněme reálná a racionální síť sociálních služeb v rámci kraje, protože ne každé město samozřejmě bude mít azylák pro muže, azylák pro matky s dětmi, různý armády spásy a podobně. Takže vždy každé město něco má, my třeba teď tady máme byty sociální rehabilitace, opět teda pod oblastní charitou ..., samozřejmě do určité míry je to zařízení pro město svým způsobem problémové, protože tam natahují matky s dětmi, které tam za chvíli skončí, jsou problémový, co si budem povídat. A nějak nám tady v tom městě zůstanou. Takže bych předpokládal, že obdobně jiná města by se měla v uvozovkách také obětovat a jestli má třeba ... já nevím azylák pro samotný muže nebo já nevím třeba ... zase azylák pro matky s dětmi, který třeba mi využíváme také a stejně tak i ten azylák pro muže, i když tam už jsme teďka dlouho nikoho neměli, tak říkám ano my tu máme za tohleto zase je to pro nás jakoby služba zatěžující, ale to by měl někdo koordinovat.

**Výzkumník:** Takže vám chybí, nejste první, kdo mi to říká, chybí vám koordinace kraje. Ten prvek toho kraje prostě chybí, v Kraji Vysočina.

**Respondent č. 1:** Aby se prostě řeklo ano, my vám v tomhleto pomůžeme, vy tam uděláte takovouhle službu, jiné město udělá na druhou stranu službu zase trochu jinou. A bude tam nějaká vzájemná spolupráce a ty kapacity se naplánují takovým způsobem, aby mohly vyhovovat pro celý ten kraj. Nebo kdyby byly ty dvě sítě střediska třeba já nevím ... a druhé ten ... aby to nějak navazovalo.

**Výzkumník:** Takže komunitní plánování sociální služeb, když to zobecním, má vliv na financování sociálních služeb v rámci nějakého regionu, třeba v rámci města ani tak ne, protože je malé, ale v rámci třeba města Třebíče, které je 4x tak velké.

**Respondent č. 1:** My to máme vlastně z toho důvodu, když budu mluvit třeba o té oblastní charitě ... samozřejmě je to neziskovka a tam jde vlastně o to, že jim přispíváme, ale neznamená to, že přispíváme plně, to znamená, že zbytek jde ze státního rozpočtu a přispívá krajský úřad. Takže jestliže bychom tady naplánovali nějaké služby, které ta charita tady realizuje, tak se dá předpokládat, že to musí mít dopad potom z hlediska financování i z těch krajských peněz, jelikož oni žádají i ten kraj.

**Výzkumník:** Myslíte si, že to komunitní plánování má vliv na kvalitu poskytovaných služeb?

**Respondent č. 1:** Vliv to samozřejmě mít může, protože v okamžiku kdy ti poskytovatelé vědí, že nad nimi jako dozoruje, že to trochu jako hlídá a v podstatě jestliže něco plánují tak plánují teda nejenom nějaký capacity, ale i to jak by ta služba měla vypadat. A mají nějakou představu s tím, že řeknu ano, my to budeme třeba dofinancovávat, my budeme přispívat, ale za určitých podmínek. Mám zas takovou představu, aby se splnily tydle, tydle a tydle ty kritéria a dělali jste pro nás takovou a takovou službu. Takže samozřejmě potom ta kvalita a ten rozsah na tom komunitním plánování by mělo být asi odvislí logicky.

**Výzkumník:** Souvislost tam jasně vidíte. Totéž třeba s dostupností těch sociálních služeb z pohledu uživatele. Tou dostupností myslím tři roviny, rovinu finanční – aby to bylo pro člověka finančně dostupné; rovinu teritoriální – aby člověk mohl k té službě dojít nebo ta služba dojet za ní. A třetí rovina co se týče skladby, to znamená pestrosti služeb jak ve smyslu výběru mezi jednotlivými druhy služeb, tak ve smyslu nějaké konkurence mezi službami.

**Respondent č. 1:** Tak co se týká finanční dostupnosti pro uživatele, tak to je samozřejmě problém, protože to dofinancování jak se strany obcí, kraje, ministerstva je nedostatečný. Teoreticky služby počítali s tím, třeba v některých věcech viz třeba ta pečovatelská služba, že v rámci tohoto využívá příspěvek třeba na péči, tak nakonec to jsme čekali všichni, že to tak prostě nebude. Že lidé to budou brát jako zlepšení důchodu, ale ne tak, že to mají na soc. služby. Takže tato varianta padla. Teď samozřejmě tím, že se důchody zas tak extra nevalorizují a hlavně nám přišla za ty dva roky prostě ta, já nevím do jaké míry, ale seniorů se určitě týká ta krizová, protože to zdražování energií, nájmu a všeho se jich dotýká a ty důchody samozřejmě ta valorizace tomu zas tak neodpovídá. Tak taková ta možnost seniorů třeba hradit si ty částky se svých prostředků je snižovaná. Určitě ta situace byla jiná třeba před třeba rokama a jiná je třeba teď. To vidíme třeba v té Astře kde, tam by třeba ty lidi chodili, ale tím, že se zaplatí určitý poplatek denně za tu návštěvu, myslím, že je to 30 Kč a je pravda, že v rámci toho tam ti lidé pijí kafe a upečou si tam buchtu a teď to tam pojdaj atd.

**Výzkumník:** Takže já to zase zkusím tu vaši racionální řeč zobecnit ve smyslu, že vliv komunitního plánování sociálních služeb na finanční dostupnost až takový nemá, protože daleko víc to ovlivňují jiné faktory než to komunitní plánování.

**Respondent č. 1:** V podstatě jo, my naplánujeme, jakou službu tady chceme, ale už těžko budeme plánovat tu nákladovost a hlavně teda to je jak na to ty lidi budou mít, sami přispívat.

**Výzkumník:** Teď vezmeme tedy teritoriální dostupnost, jestli když budeme něco plánovat komunitně v nějakém regionu, má to vliv nějaký, a jaký?

**Respondent č. 1:** No tak vliv to samozřejmě má. Když si vzpomenu na to plánování v roce 2007 přes kraj tak to bylo udělané čistě pro těch 15 ... trojek a víceméně dvojky se do toho nezapojovali. Jen málo měst do toho zapojilo ty pro dvojky nebo třeba ty obvodní obce protože ten proces je daleko složitější. Víceméně ty větší města plánovaly, ale ty okolní obce zůstaly stranou a to je potom problém, třeba když budu zase mluvit o pečovatelské službě, že ... má pečovatelskou službu, ale zajišťuje ji čistě pro ... a místní části. Okolní obce na to neparticipují. Takže my tu máme ..., který má asi 1 000 obyvatel, kde teda oblastní charita .... To jsme tenkrát nějak spolupracovali, že jsem jim to tam dohodil právě v rámci ... sociálních službách, když se řeklo, že není možný, aby si prostě každé. Oni tam pečovatelskou službu měli dřív a pytlíkovalo se to tak různě rozhodně by za současných kritérií nesplnili nějaké standardní kvality sociálních služeb atd. Tam kdyby na to někdo vlítnul, taky by měli problémy, takže tenkrát šel ... a začali spolupracovat s oblastní charitou HB třeba taky. Takže třeba ... a ... 25 000 nebo 27 000 obyvatel tam je ta pečovatelská služba zajištěná. Ale když vezmu obec ... pokud by chtěli, třeba aby tam pečovatelky jezdily už je to problém, protože samozřejmě ty náklady se tím dojížděním zvyšují. Kvůli jednomu obědu jed'te 10 km daleko. Je otázka jestli na to ta obec má aby na to přispívala, jestli je ochotná přispívat a víceméně takhle to nakonec dopadlo, že ta pečovatelská služba je vyložene pro ... a místní části. My to financujeme, přispíváme na to.

**Výzkumník:** Takže dá se říci, že tady naopak ten vliv komunitního plánování může být velký, protože když se v tom regionu dejme tomu plánuje, tak ten region si to tím plánováním nějakým způsobem zabezpečí. Například, kdyby se plánoval ... ve svém správním obvodu, čistě imaginárně, tak by v tom plánu určitě počítal i s těmi obcemi i s tou dostupností třeba té pečovatelské služby do těch okolních obcí.

**Respondent č. 1:** To asi těžko, protože ty okolní obce by na to museli nějak participovat. A to nejde o to, protože ty obce si to nějakým způsobem řeknou. Jooo, my chceme, abyste nám to naplánovali i pro nás, aby ta pečovatelská služba měla takovou kapacitu, že budou jezdit k nám, ale tak jde o to, že tam by oni museli zase přispívat i třeba na to, že jim tam za tou babičkou někdo dojede, protože jako ... to z vlastních prostředků určitě nebude dotovat. A to je velký problém.

**Výzkumník:** Jasně. Já jsem to bral jako hypotetickou rovinu, že samozřejmě ty malé obce to mají jiné, jsou tam absolutně neuvolnění starostové, kteří mají dvě zaměstnání, a rodiny, a zahrady a ještě mají tu obec navíc.

**Respondent č. 1:** Já se obávám právě, že je to ten klasický příklad toho, že je to problém těch správních činností a to, že my máme velké množství těch správních obcí, hodně starostů a hodně obcí. V postatě je to nesmysl a teoreticky když to tak vezmu, možná bych pochopil, kdyby tady třeba... byl ..., ... a ... a tydle ty malé obce spadaly pod nás jako místní části. A opravdu co by se plánovala pro ... tak by se plánovalo i pro ně. Jistě že samozřejmě hold ty náklady by tam byly vyšší třeba z hlediska tý dostupnosti sociálních služeb. Hold by potom to město muselo kompletovat, ale takhle to samozřejmě město dělat nebude a tím pádem ti lidi mají smůlu.

**Výzkumník:** Dobře. Ještě tu třetí rovinu, to znamená vliv toho komunitního plánování sociálních služeb na tu skladbu, na tu pestrost nebo na tu konkurenci.

**Respondent č. 1:** No to samozřejmě, to určitě. V rámci těch sezení když potom mluvíte s těmi. Protože samozřejmě to byly to čáry, to znamená ten, kdo to bude platit, ten kdo to bude poskytovat a ten kdo tu službu bude užívat. V rámci třeba těch uživatelů tam vyšly třeba ty náměty, které by nás ani nenapadly, že by je bylo potřeba nějakým způsobem realizovat. Takže ta struktura těch služeb díky tomu komunitnímu plánování může být daleko širší, než kdybychom třeba neplánovali. Kdybych já tady u toho stolu řekl, potřebujeme pečovatelskou službu a víc mě nezajímá.

**Výzkumník:** Kdo si myslíte, že ví víc o potřebě těch sociálních služeb v daném regionu? Ví to třeba ten odborník na městském úřadu anebo to ví ten poskytovatel?

**Respondent č. 1:** Já si myslím, že to možná lépe ví ten poskytovatel, protože za prvé chodí do toho terénu, tam babička doporučí další babičku atd. Víceméně za námi ti lidé nechodí. Ono už i nad tím, že podle toho zákona sociálních službách, dneska vlastně my, než vyšel

v platnost zákon o sociálních službách. Tak se rozhodovalo třeba na těch obcích, tam se rozhodovalo třeba o těch pečovatelských službách, komu se pečovatelská služba zavede v jakém rozsahu za jaké peníze. Takže ty lidi chodili sem a nějakým způsobem to s námi řešili. V okamžiku kdy je to smluvní vztah mezi dodavatelem (poskytovatelem) a uživatelem tak víceméně ti lidi už přijmou, pokud sem přijdou, tak je odkážu na pečovatelskou službu, aby si zjistili, jestli ta možnost tam je a domluvili si ty konkrétní věci. Víceméně my jako správní orgán do toho nějak nezasahujeme.

**Výzkumník:** Já jsem téhož názoru. Myslím si, že z té triády, co tvoří to komunitní plánování sociálních služeb, ten poskytovatel toho ví nejméně. A nejméně toho ví veřejnost. Zvláště ta část veřejnosti, která s tou sociální službou nemá potřebu přijít do styku. On se o tu sociální službu začne někdo zajímat až tehdy až ji potřebuje, až ji potřebuje maminka, tatínek, dcera, syn, manželka. Je to tak?!

**Respondent č. 1:** Je to logické. My jsme dělali třeba ty veřejný zasedání, ačkoliv jsme to teda dostatečně zveřejňovali a vědělo se o tom tak v postatě účast nulová veřejnosti. Vyloženě se tam dostali ti lidé, které jsme měli v těch pracovních skupinách, ještě jsme je dotlačili k tomu, aby s sebou přivedli někoho dalšího. Víceméně všichni čekají, že si to tam ten úřad nějak prostě vyřeší.

**Výzkumník:** Mám stejnou zkušenost i ve čtyřicetitisícové Třebíči, kde jsem vždy na každé veřejné setkání dělal obrovskou propagaci v tisku, letáky. Je dobré, že mi tam chodí poskytovatelé. Mě se opravdu na společném jednání pracovních skupin sejde 50 lidí. Ale z veřejnosti, jestli tam najdu jednoho, tak to bude moc jo. Myslím si, že literatura teoreticky pojednávající o komunitním plánování sociálních služeb je trošku mimo s tou veřejností.

**Respondent č. 1:** No tak oni vycházejí z takových těch severských modelů, že tam to komunitní plánování opravdu funguje, že tam ty obce se sejdou, jak je to v těch seriálech, tam se to zhádá a nakonec se k něčemu doberou. U nás ti lidi na to nejsou zvyklí. Z bývalého režimu někdo rozhodl a tak to prostě je a pořád to ti lidi takhle zažitý mají.

**Výzkumník:** Poslední, ale já myslím, že u vás to bude otázka celkem možná zbytečná, protože vaše pozice je velice dobrá. V jakých záležitostech byste se chtěl více rozhodovat či spolurozhodovat než doposud?

**Respondent č. 1:** Na to je těžké odpovědět, protože já říkám v podstatě my si tady ty věci na sociálce opravdu od A do Z víceméně jako já tím vedení nezatěžuju jo? Prostě to je moje odpovědnost, jako v tomhle směru třeba mám tu výhodu, že třeba já za ty věci nemám tu odpovědnost, ale ty pravomoci delegovaný víceméně na mě a záleží na mě jak si to. To je potom moje odpovědnost jestli tady něco zanedbám anebo naopak jestli něco rozšířím. A opravdu to vedení jenom informuji víceméně o tom, že je tady nějaká potřeba já si to vyřídím, pak je informuji o výsledku a nezatěžuji je tím. Ale jde o to, že některý záležitosti, některý skutečnosti, některý věci potřebují ze zákona, musí být schváleny tím orgánem obce, to znamená města ... víc vztáhnou to na to, o čem jste vlastně telefonoval třeba prodej pozemků. Vy samozřejmě vycházíte vstříc, aby se to realizovalo, a teď vy s tím návrhem vlastně přijdete za tím vedením a oni ho budou akceptovat? Tam to probíhalo trochu jinak. Oslavila nejdřív vedení starostu, ale spíš to byla taková neformální schůzka, tam se řeklo, jestli bychom o to měli zájem nebo ne, pak se řešili konkrétní věci, to co bylo na sezení na kulatém stole v ... a to už jsem si řešil jenom já. A stejně tak jakoby tyhle věci technického rázu.

**Výzkumník:** Ale už zase to vedení na vás delegovalo, tu pravomoc, hele jednej.

**Respondent č. 1:** Tak. Jako vyříd' si to ty a vlastně já potom nějakým způsobem to zpracuji ve spolupráci samozřejmě s odborníkama z jiných odborů. Nějakou správou do zastupitelstva, ta to schválí a pak už to budou věci zase těch ... a kraje a ty budou řešit zase tu výstavbu a další věci. A to už půjde mimo mě.

**Výzkumník:** Tak zase to shrnu. Vaše pozice je velice dobrá.

**Respondent č. 1:** No, ono zase jak se to vezme, že jo?

**Výzkumník:** Máte možnost svým způsobem mluvit do všeho, co se týká sociálna v rámci města?

**Respondent č. 1:** Ne, že bych do toho kecal, ono se to svým způsobem nechá na mě a já at' si s tím poradím. Ono to má své výhody a nevýhody. V podstatě si dělám, co chci, ale mám vysokou zodpovědnost.

## **PŘÍLOHA P III: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 2**

**Výzkumník:** Takže první otázka je jasná. Má vaše město zpracovaný dlouhodobý komunitní plán, má střednědobý plán. Tak dlouhodobý plán jste nedělali?

**Respondent č. 2:** Nedělali, protože k tomu zatím jsme nedospěli v těch potřebách.

**Výzkumník:** Střednědobý plán máte?

**Respondent č. 2:** Co se týče střednědobého tak tomu beru, že ten komunitní plán je strategický plán města, kde se vycházelo právě už z jistého komunitního plánu, takže částečně toto už bylo, protože to vznikalo nějak společně a v současné době začínají práce na té aktualizaci nebo ne na aktualizaci, ale na přípravě toho dalšího plánu rozvoje.

**Výzkumník:** A ten byl koncipovaný na jaké období?

**Respondent č. 2:** Ten byl dělán na ty 4 roky a teď se začíná pracovat, protože to byly v roce 2008 ta první část a ... Takže to je rok 2008 až 2012? Tak, takže teď se začínají dělat práce na tom plánu rozvoje města. Kolegyně nás teď obesílala, takže jsem jí informoval o tom, že plánujeme v té druhé polovině roku dělat právě aktualizaci našeho komunitního plánu, že bychom některé ty schůzky a jednání mohli spojit, takže jsme se na tom hned domluvili. Takže by ta spolupráce měla probíhat společně. Co se nám povedlo v tom prvním komunitním plánu. Možná máme výhodu oproti jiným městům v tom, že se všemi organizacemi pracujeme průběžně. To já se vlastně dostavuji nebo moji kolegové se dostavují na všechny schůze, schůze výroční nebo i pololetní všech těch organizací, spolků, organizací svazů..., takže jsme v neustálém kontaktu. Pokud jsme se potom začali bavit o komunitním plánu, tak konkrétně, když vezmu tu spolkovou činnost, tak z toho vyzněla taková největší potřeba, aby se měli kde scházet. Každý byl někde jinde, každý tam musel platit nájemné, takže nakonec se nám podařilo a každý měl nějakou představu, tak říkám, přátelé, buďto se povede, že budete chtít jeden prostor a jsme schopni ho nějakým způsobem sehnat anebo budete chtít mít každý svůj, ale budete vždycky mít jen příspěvky. Takže do toho budete muset dávat svoje peníze. Nakonec se dali dohromady a ta jedna z největších organizací, což je Svaz důchodců České republiky. Z té organizace jako by je všechny zastřešila, protože ta má přes 1 000 členů a je neaktivnější, ta struktura je opravdu dobrá, takže tam jsme se dohodli na tom, že jsem vytipoval prostor, zhruba v támhle té

budově, bývalé pojišťovně a našli jsme tam tři místnosti včetně kuchyňky, vedle je sociální zařízení a vyšlo to tak, že město řeklo ano, my vám tyto prostory dáme, dáme to největší organizaci s tím, že ale oni to musí smluvně propůjčovat dalším tam vznikl tzv. klub nebo rada klubu, protože my to nazýváme Klub seniorů, ale je tam rada ve které jsou všichni zástupci

**Výzkumník:** Zástupci těch jiných organizací, ano?

**Respondent č. 2:** Vždycky se dohodnou, jak jí budou využívat, ten rozpis tam mají, dělají si tam dneska besedy a žije to úplně samostatně, svým životem. Město zase se zavázalo, pokud to tak nebude fungovat, že bude tomu svazu důchodců dávat příspěvek na energie, takže tyhle věci všechny zajišťují. Vybavilo se to nějakým základním zařízením a samozřejmě jsme se motivovali k tomu, aby oni taky do toho vstupovali svými koncepty, takže tam to běží. Každá organizace v rámci grantu získala svoje peníze na činnost.

**Výzkumník:** Jasně, na nějaké aktivity.

...

**Respondent č. 2:** A že takové to trauma, které bylo každoročně, jestli vůbec budou moct něco nebo ne, protože ta jedna velká místnost se využívá, někteří potřebují jako by cvičení, jsou tam koberce, mají tam vysavač, přezouvají se tam, takže říkám, tam to prostě funguje už třetím rokem a je to v pohodě.

**Výzkumník:** Já se vrátím k té struktuře. Takže nějaký střednědobý plán je? Akční plány předpokládám, že teda neděláte?

**Respondent č. 2:** To neděláme, vycházíme spíš z potřeb, které tady máme. Možná, že se rozjíždíme hodně ze široka ... jedeme v tom programu prevence hodně. To znáte, protože Třebíč do toho vstupovala taky s kamerovými systémy atd. atd. Takže díky tomu tedy vznikla nějaká pracovní skupina pro rušení sociálně patologických jevů a od té doby vlastně nejvíc těch věcí se řeší, tak protože tam jsou vlastně zastoupeny úplně všechny organizace, které jsou v té prevenci, ať jsou to státní nebo neziskové nebo městské, takže to tam je, takže tam se spíš vyhodnocují problematiky, které nás trápí ve městě, jednu dobu to byla šikana, teď řešíme záškoláctví, řešila se drogová problematika, takže my třeba si děláme i takové ambice, že vypracováváme nějaké podklady pro třeba vedení škol, aby byli schopni, nebo ne ani podklady, ale spíš metodiky, které lidi můžou jenom nazvout svým



logem a můžou to mít jako třeba bokem ředitele pro řešení šikany. Teď jsme teda dělali drogovou nebo závislosti protože, možná jste to taky zachytili, že ministerstvo školství vydalo nějaké materiály, které naši pracovníci, členové pracovní skupiny, že to je bída, takže na to vznikla třeba podskupina závislostí zase jsme to teda dopracovali ministerstvo to stáhlo, my jsme to dopracovali na ty školy jsme to dali, takže to k dispozici mají, teď jsme řešili záškoláctví s jednou organizací, což zase už proběhlo po roce a půl s řediteli taková ta, takže jestliže jedeme podle toho co, jaká je ta společenská poptávka.

**Výzkumník:** Ano, výborně. Co se týče třeba politické reprezentace vedení města, jako ve vztahu ke komunitnímu plánování. Myslíte, že má zájem na sociálních službách a na jejich rozvoji ve městě?

**Respondent č. 2:** Tak já můžu říct to, že to bylo od začátku, že jsme získávali před 20 lety přesně dneska, ne v neděli to bude, tak jsme zakládali služby sociální, tím, že jsme požádali o změnu zřizovatelství okresní úřad a získali jsme denní pobyt mládeže, což bylo zařízení nebo stacionář pro mentálně postižené a měli jsme pečovatelskou službu, vedle toho dneska máme azylový dům pro muže pod těmi službami. Rozjela se tam domácí ošetřovatelská, vlastně vybudovali jsme tam dva domovy, jako městské, což je taková trošičku možná rarita, máme půjčovnu pomůcek, máme domovinku.

**Výzkumník:** To všechno máte jako v rámci sociálních služeb jako město?

**Respondent č. 2:** Jako město. Takže ten rozvoj, že byl obrovský a teď po nových volbách, jak byly, tak máme ponovu dva místostarosty a já bych řekl, že náš místostarosta pochází z té neziskové sféry jednu dobu i ředitelé oblastní charity.

**Výzkumník:** Výborně, takže ten je v obraze.

**Respondent č. 2:** Takže za první je v obraze a za druhé má určitou představu, že to co jsem říkal, že jsme se hned dohodli na té aktualizaci. Jinak ještě z toho minulého jsme udělali, tak jak máte vy ten katalog poskytovatelů sociálních služeb, tak si dělali ambice a taky jsme ho vydali v nějaké té papírové podobě, ale pak jsme ho převedli a teď ho průběžně aktualizujeme na internetu taky. Protože bez toho si říkáme... ty změny jsou relativně častý, ta tištěná forma je prostě, my jsme to taky udělali, ale ta tištěná forma je prostě za chvíli zastaralá, takže my je neustále máme, protože my je máme v zásobě a my jsme je nevyhodili, takže když tady je nějaká praktikantka, tak ty údaje třeba opravuje, aby ... To

já je mám taky spíš jenom, aby ten člověk věděl, že co tady toho je, ale říkám verze net je tam a tam.

**Výzkumník:** Ano, super.

**Respondent č. 2:** Anebo teď jsme vydali vlastně takovou, takovýhle jen drobnůstky pro ty lidi, kde je to, aby zaktualizování údajů. Takže předpokládám jako, že tady vlastně je velký, velice úzké sepjetí mezi městem a financováním tady těch sociálních služeb ve městě, protože velký gró těchto sociálních služeb vlastně zabezpečuje město. Já bych řekl, že drtivou většinu těch zařízení, ale spolupracujeme třeba s obecní charitou, která tady má rozjetou zase významně tu domácí ošetrovatelskou, péče byť samozřejmě to není přímo zdravotnická, ale mají tady centrum prevence pro děti nebo pro mládež, potom tady mají zase centrum pro rodinu a děti mají tady ty kluby pro podporu duševního zdraví. Ta složka je taky obrovská, to není, já si myslím, že jsme na tom dobře.

**Výzkumník:** Ty dva domovy pro seniory, jak jste říkal, jako město zřídilo v minulosti, stále jsou to města příspěvkovky?

**Respondent č. 2:** To je součástí, to jsou jako organizace těch našich sociálních služeb. My jsme nepřistoupili na to, aby byly samostatné.

**Výzkumník:** Takže to je normálně součást města?

**Respondent č. 2:** Součást té naší příspěvkové organizace sociální služby.

**Výzkumník:** Aha.

**Respondent č. 2:** To jsme postavili dokonce i ten dům ze svého bez dotací, protože ty nebyly v tu dobu, co jsme stavěli v tom 1997, jsme ho otevírali, od státu jsme dostali 300 tisíc na vybavení, přitom třeba přednosta rozděloval miliony na malé obce, prostě neměli jsme asi v tu dobu...

**Výzkumník:** Jaký význam myslíte, že komunitní plánování služeb má? Jako vidíte pozitiva negativa? Je to zbytečné, má to nějaký vliv třeba na lepší komunikaci mezi těma jednotlivými organizacemi, které se zabývají sociálními službami? Má to vliv třeba na zlepšování kvality těch poskytovaných služeb? Má to význam, to komunitní plánování v tomhle směru, třeba?

**Respondent č. 2:** My jsme měli výhodu třeba v tom, že jak jsem řekl, jsme se scházeli a ty organizace jsme si klidně svolávali běžně i předtím. V tom problém nebyl. Ale když bych

to jako by vzal z té úrovně komunitního plánu, tak je fakt, že za prvé ti lidi se začali dívat úplně jinak, začali hledat formy spolupráce ne jako by řevnivost vůči sobě, což si myslím, že bylo dobře. První schůzka, která byla a to vzpomínám jenom na ty reakce, které jsme měli, kde jsme se vlastně potkali s tím, že vůbec plánujeme, že bychom do toho šli, ale chtěl jsem, aby se každý prezentoval, každá organizace se prezentovala, tak bylo vidět, že mnozí, že se podívovali, co všechno se tady třeba děje, kdo za tím je a kdo co vlastně tady dělá, protože do té doby fakt každý byl v nějaké té skupině.

**Výzkumník:** Jasně, takže je poznat, že se zvyšuje informativnost, že jo?

**Respondent č. 2:** Určitě, další výhodou, kterou jsme v tom viděli, bylo to, že pokud kdokoliv z nich potřeboval informaci, tak volal přímo tam. Takže se to přesměrovalo, ty organizace spolu začali určitým způsobem spolupracovat.

**Výzkumník:** Takže se dá říct vlastně, že se tím způsobem zvýšila i kvalita těch služeb protože pro toho klienta, protože byly ty informace mezi sebou, tak dokázali tomu člověku buď jenom poradit, nebo ho nasměrovat?!

**Respondent č. 2:** Nasměrovat přímo někam dál, takže i ti klienti byli obslouženi vícero službami, což byl taky jeden z velkých efektů. Další věc byla ta, že i ty organizace byli schopni třeba dělat i ty společné projekty. My děláme tohle, vyděláte tohle, co kdy bychom si zkusili požádat třeba o to ... Že třeba i jako se vylučovala možnost zbytečné duplicity třeba té samé služby, když, aby dva poskytovali jedno a totéž. Máme tady třeba pečovatelskou službu svou i pod charitou.

**Výzkumník:** To je mi jasné, ale myslím to v tom směru, že by těch služeb bylo moc, samozřejmě pečovatelské služby máme v Třebíči taky tři, logicky.

**Respondent č. 2:** Ne, jenom říkáte, že k tomu dublování jako by, dochází a úplně vědomě jako my třeba na sociálních službách máme centrum, denní centrum, kde je vlastně jsme chtěli, aby tam byli děti, co se týče povinné školní docházky. Charita má ponorku, centrum prevence, kde zase to bylo pro starší děti, oni to zase trošku prolínají, ale zase víme, že každá za prvé má trošičku svoje jiné postavení a k tomu není moc v centru, tak jsme postupně začali, protože tam to je v lokalitě romské, takže k tomu jsme začali dělat ... terénního pracovníka a myslím si, že se jako daří to propojování, práce s těmi rodinami dneska už. Bych řekl, že zejména romskými, takže když tam bylo na to dublování každá organizace nebo přítom když se sešli, protože na tom jsem vždycky dbal, aby se třeba tady

potkali ty lidi u toho stolu, abychom se dohodli, do čeho půjdeme, kdo třeba bude víc se věnovat této oblasti a to se respektuje, to je věc která si myslím, že se daří. Neperou se mi.

**Výzkumník:** To je dobře. Já bych Vás jen ještě, ..., poprosil, abyste tady třeba jednoslovně, ano, ne, možná, snad jenom vyjádřil k těm jednotlivým otázkám svůj názor. Jako by plán nebo jako to co jsme chtěli nebo to, co se bralo jako, že bude nereálné se, jako stalo reálným.

**Respondent č. 2:** Přesně tak, že se to splnilo, včetně toho, že jsme chtěli ten domov pro seniory se zvláštním režimem, protože tam jsme trošičku cítili problém, plán se schvaloval někdy v listopadu a v dubnu jsme se dozvěděli, že tady vznikla nějaká aktivita soukromé společnosti jedné, že by chtěli zřídit nějaký penzion nebo něco a pak se došlo k tomu, že jsme měli ty materiály k dispozici, to není života schopné, taky se to potvrdilo, že to ani nerozjeli a že teď nevěděli co s tím, takže my třeba jsme tam v pronájmu v současné době u té společnosti, ale je fakt, že jsme se o tom v dubnu dozvěděli, začalo se o tom mluvit a v listopadu jsme tam měli prvního člověka. Zase prostě opravdu město tu potřebu vyhodnotilo a hlavně se tady ta kapacita 40 lidí otevřela, samozřejmě je to problém financování, protože kdyby to bylo krajské, tak nás to nezajímá. Takhle nás to stojí třeba 30 tisíc na lůžko.

**Výzkumník:** Hromadu peněz. Výborně, super.

**Respondent č. 2:** Jsou s nimi spokojeni, jsou rádi, že je mají a ti kteří ... řeknou, co po nich chci, takže spíš je to ... ten kdo hledá v tu chvíli v tu chvíli, až to potřebuje.

**Výzkumník:** Přesně stejnou zkušenost mám.

**Respondent č. 2:** Proto říkám, že je strašně důležitý, to, že ty organizace mezi sebou spolupracují, že ví a jsou schopni to dávat hned dál.

**Výzkumník:** Až ten člověk to potřebuje tak někam zajde a oni ho dokáží nasměrovat, to co opravdu potřebuje?

**Respondent č. 2:** Závěrečnou verzi akceptuje veřejnost lépe, jednotlivé kroky závěrečného ustanovení, já bych řekl asi částečně, protože jak jsem řekl, ta veřejnost něco zajímá, něco nezajímá, pořád, pokud je to sociální, tak je to vnímáno, tak nějak, že asi je to potřeba. Ale to vychází z takové té psychiky nebo psychologie toho, že vím, že to někdy můžu potřebovat. Že mě to tam něco říká, vnímáno jako partner, identifikace veřejnosti s obcí, já

si myslím, že by to dejme tomu mohlo částečně efektivněji, to bych asi řekl, že ano, protože ta konkurence, ne konkurence, spíš ta kontrola vzájemná těch organizací v tom jsou přijímána lepší možnosti řešení a to bych taky řekl ano. Kvalitu prostředí, budovy, to je všechno na finančních prostředcích, zdravotní nezávadnost, kvalitní stravování, na kvalitu prostředí, jaký, ale asi ano. Protože je fakt, že do těch zařízení děláme to i tak, že se různě scházíme a v těch některých skupinkách je to třeba tak, že se chodí po zařízeních, udělali jsme to i tak, takovou dohodu s paní ředitelkou, že tak jak bývá řevnivost, protože těch organizací ona má pod sebou hodně, tak jsme nakonec zvolily i ten model, že ně na všechny porady, ale na některé porady docházím, říkám klidně těm lidem své postoje, které mám na ty určitá témata, říkám jim i ohlasy lidí, konkrétně pro to dané zařízení, kde se nacházíme a nějakým svým způsobem prezentovat a částečně před těmi druhými a je to i o tom, že třeba ty ostatní byť jsou to třeba vedoucí pracovníci se dostanou do toho zařízení a pokud je porada vedení v některém zařízení tak i ty pracovníci toho zařízení vlastně ví, že o nich všichni ví. Což je taky taková bych řekl dobrá věc na kvalitu personálu, výběr pracovníků určitě, ale to není věc komunitního plánování, to je věc standardu. Napište klidně standardy. To si myslím, že na kvalitu péče dodržování práv klientů zase, já bych tam dal klidně ano k tomu a zase ty standardy.

**Výzkumník:** Jasně. To je obdoba.

**Respondent č. 2:** To jsou věci. Má dle vašeho názoru komunitní plánování sociálních služeb vliv na ... Určitě ano. Jejich dostupnost, ano. Ohledně komunitního plánování, dostupnost ve spojení s jejich hospodárností, to je to stejný v tomhle, ale ta hospodárnost tam být musí, to bych řekl, že bych asi dal, že to ten vliv má, že se mezi sebou i vzájemně hledají, hlídají, ví, jaké jsou, je tady srovnání ... Pečovatelskou službu ... I taková informace, že v tom měště je, co tady je a to srovnávání se tam dělá. ...

**Výzkumník:** Ve kterých záležitostech byste chtěl více rozhodovat nebo spolurozhodovat než doposud?

**Respondent č. 2:** Já si myslím, že...

**Výzkumník:** Že máte dostatečný vliv?!

**Respondent č. 2:** V tom problém nevidím.

**Výzkumník:** Nevidíte, tak to je dobře, to je dobře pro vás, je vidět, že máte dobrou pozici.

## **PŘÍLOHA P IV: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 3**

**Respondent č. 3:** ...komunitní plánování probíhá od roku 2006 v rámci kraje Vysočina v rámci projektu s ostatními městy kromě Třebíče a ... kde už to bylo nebo nevím, jestli se ... neúčastnil toho komunitního plánování, teď si to už nevybavuji, ve spolupráci s Agorou, která vyhrála vlastně výběr na...

**Výzkumník:** Agora to dělala i v Třebíči...

**Respondent č. 3:** Z toho vyplynulo v roce 2007 komunitní plán. V ... to má taková specifika v tom, že ve směs ty města si zpracovávaly komunitní plán... pro město ..., město něco, ale a my jsme měli komunitní plán pro mikroregion ..., takže pro nás vlastně nebo dělal to mikroregion, my jsme se toho zúčastnili. My jsme měli koordinátora v rámci toho projektu na půl úvazku. Ten koordinátor byl ale zaměstnanec mikroregionu, a jakmile skončil, tak v podstatě komunitní plánování tak nějak usnulo. Já bych byla ráda, kdyby se to řešilo dál. S mikroregionem o tom spolupracujeme, oni mají svoje aktivity další a tohle to je až tak ani moc nezajímá.

**Výzkumník:** Já bych se na ně osobně vyflákl.

**Respondent č. 3:** Ale zajímá, ale prostě mají svoje další aktivity. Řeší cyklostezky a já nevím co, takže vlastně tady s tím to komunitní plánování usnulo, a bylo to pojaté jinak než v těch jiných městech, bylo i pro ...š pro okolní obce a komunitní plán

**Výzkumník:** To je relativně daleko. ... je odsud kolik? 10?

**Respondent č. 3:** 18.

**Výzkumník:** Dokonce, tak to je teda opravdu makroregion.

**Respondent č. 3:** To je naše dvojka my máme vlastně dvojku pod sebou. Takže komunitní plán se na městě jako by neschvaloval, schvaloval ho mikroregion.

**Výzkumník:** A musely třeba ty zastupitelstva jednotlivých obcí...

**Respondent č. 3:** Oni ho brali na vědomí, stejně jako naše zastupitelstvo, všichni ho vzali pouze na vědomí, takže máme v tom svoje body, které jsme chtěli prosadit, jsou tam věci, které se nám prosadit podařili, ale v současné době to je tak nějak na mrtvém bodě.

**Výzkumník:** Ano, to už jsme u toho. To už se bavíme o tom, to že tady klidně můžeme říct, že první otázka, když se koukneme. Nemá dlouhodobý plán. Střednědobý plán má v rámci regionu.

**Respondent č. 3:** V rámci mikroregionu.

**Výzkumník:** Ten mikroregion se jmenuje jak?

**Respondent č. 3:** ...

**Výzkumník:** Jasně, takže v rámci mikroregionu. Až ty plány k další otázce. Další otázka z toho vyplývá, jak to usnulo, takže se akční plány nedělaly, to je jasné.

**Respondent č. 3:** Dělali jsme jednou v roce 2008, udělali jsme jednu jako by aktualizaci toho plánu, kde se doplnily nějaké aktivity, podle potřeby poskytovatelé v podstatě do těch priorit. Takže to bylo v roce 2008, od té doby jsme akorát mluvili, že je potřeba vydat komunitní plán a vydat katalog poskytovatelé, který už se opakovaně aktualizoval, zatím nevyšlo k jeho vydání v písemné podobě.

**Výzkumník:** Kdybych mohl doporučit, ta písemná forma je v podstatě, tak rychle zastarává, když ano, tak ve velice malém nákladu, pak to třeba častěji, ale v malém nákladu. Že my jsme udělali šílenou věc, máme stohy katalogů, které prostě...

**Respondent č. 3:** Už nejsou aktuální.

**Výzkumník:** My se je snažíme nějak písemně opravovat, praktikantky to upravují.

**Respondent č. 3:** Máme tady šikovné lidi v Asociaci rodičů a přátel zdravotně postižených dětí, kteří zpracovali sociální mapu regionu, takže.

**Výzkumník:** Super!

**Respondent č. 3:** Takže to máme v písemné podobě no a teď to musíme oživit, tak aby nějakým způsobem, to začalo zase fungovat a.

**Výzkumník:** Teď jsme u toho, když pojedeme podle těch bodů, tak teď jsme někde tady.

**Respondent č. 3:** Politická reprezentace města nemá námitky proti tomu, ale že by po tom vyloženě toužili, to netouží.

**Výzkumník:** A máte třeba, kolik máte radních? 2, 3? Pět vlastně 7 radních, plácám nesmysly.

**Respondent č. 3:** Radních máme 7 nebo 9?

**Výzkumník:** Já jsem chtěl vlastně říct, jestli máte specialistu nebo určeného radního, ustanoveného radního pro sociální oblast, což často bývá. Ve ... to je, v Třebíči taky.

**Respondent č. 3:** Nemáme.

**Výzkumník:** Nemáte...?! To je politika, protože to je obrovská pomoc, když ten radní má v té radě váhu, tak to je šílená pomoc.

**Respondent č. 3:** No, já si myslím my jsme tak nějak mezi, že o nás tak nikdo moc, no jako někdo jo, jako by v podstatě všichni a přitom nikdo.

**Výzkumník:** Přesně, takže ono by to opravdu chtělo některého toho politika dokopat, aby si vzal to sociálně pod svoje bedra, a on se pak snaží. On se snaží opravdu, jsou to lidi, politici.

**Respondent č. 3:** Teď v podstatě jeden radní má v rámci toho plánu rozvoje města jednu prioritu jakoby Město pro život, do které kromě školství a zdravotnictví spadá i sociálně, takže ten by mohl být v podstatě teď náš.

**Výzkumník:** Takže tady, když pojedeme dál, tak tady zjistíme, že... Tady jste řekl, když jsme u pětky, nejsou proti?

**Respondent č. 3:** Nejsou proti.

**Výzkumník:** Ano. Plán realizovali. Myslíte si, že něco z toho plánu v tom mikroregionu, co jste tam dali vy jako město...?

**Respondent č. 3:** Spousta věcí se podařilo ... a to jsme rádi, máme bezbariérové WC, které jsme neměli...

**Výzkumník:** A myslíte si, že to způsobil ten plán? Nebo že se na tom spolupůsobil?

**Respondent č. 3:** Spolupůsobil plán určitě, protože my jsme sice o tom o některých věcech mluvili, pak jsme měli takový jako by větší argument, to už máme i... Ono v podstatě, co je psáno, to je dáno. Takže máme tady osobní asistenci, co se podařilo, začala k nám jezdit občanská poradna, pak jsme tady neměli.

**Výzkumník:** Občanská poradna jezdí odkud?

**Respondent č. 3:** Ze...



**Výzkumník:** Jo, samozřejmě realizace plánu, jak jste řekl, se něco splnilo, něco ne. Ještě se zeptám, ten plán je koncipován na jaké roky? Říkal jste 2007, 2008?

**Respondent č. 3:** Teď přesně nevím, tady se budu muset podívat.

**Výzkumník:** A visí někde třeba na internetu?

**Respondent č. 3:** Měl by snad viset, ale já to nevím jistě, protože se předělávali stránky města, nevím, jestli to tam ještě visí.

**Výzkumník:** Jasně, jasně, jestli ho tam ještě ponechali.

**Respondent č. 3:** A na stránkách mikroregionu mají pouze kolonku „Komunitní plánování“ prázdnou.

**Výzkumník:** Tak to bývá.

**Respondent č. 3:** Ono to je, ne, že by to vlastně mělo vliv vlastně.

**Výzkumník:** Ono to má vliv pro ně, protože pakliže oni jsou v tom komunitním plánování a žádají si kdesi, o cosí, o nějaké penízky, tak je to pro ně podklad. Hele, jsme v krajském plánu, hele, jsme v komunitním plánu města.

**Respondent č. 3:** Určitě a i v tom, že se v rámci toho komunitního plánování setkávali a vnímal jsem, že prostě průběžně řešili spoustu věcí, to jsem úplně koukal, kolik se dalo vyřešit věcí během setkání.

**Respondent č. 3:** Určitě a i v tom, že se v rámci toho komunitního plánování setkávali a vnímal jsem, že prostě průběžně řešili spoustu věcí, to jsem úplně koukal, kolik se dalo vyřešit věcí během setkání.

**Výzkumník:** Protože oni se normálně nepotkají, a když se potkají někde na školení nebo někde, tak spolu nemluví, když to na té pracovní skupině spolu mluví, takže bomba. Řeknou vám, kde je ten problém a ten druhý řekne, jo, to jsme měli taky, vyřešili jsme to takhle. Poradí si. Hele, my to neděláme a ten to dělá a někdo přijde a řekneme si pravdu, ti lidé se o tu službu zajímají, až jí potřebují, jinak jsou jim sociální služby šuma fuk, až ta babička potřebuje, dítě, až je nějaký problém, tak se začínají zajímat a někam dojdou, a když oni o sobě nevědí, tak tu komplexní službu poskytnout nemohou. Zase mluvím já a máte mluvit vy, to je moje chyba.

**Respondent č. 3:** Není.

**Výzkumník:** Je prováděna evaluace? To je vyhodnocování toho plánu, asi ne?!

**Respondent č. 3:** V podstatě není, v podstatě to vyhodnocuji já, že se občas něco povede.

**Výzkumník:** ...že to děláte vy. Jak často je prováděná evaluace? Tak vy to děláte asi, kdy vás napadne?

**Respondent č. 3:** No vím, jaké věci tam jsou, je snaha sem tam něco prosadit, ale tak určitě ta situace mění se, vyvíjí, poskytovatelé přibývají jiní, někteří třeba i končí a mění se ty potřeby, takže je to určitě potřeba aktualizovat.

**Výzkumník:** Jo, jo. Teď jsme u těch našich, nás větších, existuje souvislost mezi tím plánem mikroregionu a financováním sociálních...?

**Respondent č. 3:** Neexistuje. Byla nějaká snaha, protože pan starosta má všechno tak nějak zmapované a vyhodnocené, jako, že taky mluvil o tom, že by bylo dobré nastavit nějaká pravidla, jako se nastavují pravidla třeba pro sportovní organizace, takže mluvil o tom, že by bylo dobře nastavit pravidla i pro sociální služby.

**Výzkumník:** Tam jsme začali, přesně tímto způsobem.

**Respondent č. 3:** Ale skončili jsme na tom, že je obtížné jako by to srovnat vůbec, protože to jsou...

**Výzkumník:** Můžete se inspirovat naší minimální sociální sítí.

**Respondent č. 3:** Je možné, že vás budu kontaktovat.

**Výzkumník:** Jasně, paráda.

**Respondent č. 3:** Já to s ním proberu, protože on opravdu rádo zavedl systém pravidla.

**Výzkumník:** Protože se podá žádost, i když je to nějaké ... lidí tak je to o...

**Respondent č. 3:** Někdo je výřečnější někdo méně.

**Výzkumník:** Někdo má větší styky z těch poskytovatelů, někdo menší, je to špatně. Super, super! Jaké jsou vaše pravomoci zasahovat do procesu financování poskytovaných služeb ve vašem městě? Podávají si žádosti pravděpodobně na zastupitelstva, že jo?

**Respondent č. 3:** Podávají si žádosti, ty žádosti.

**Výzkumník:** Jste součástí toho procesu?

**Respondent č. 3:** Sumarizuji tady v podstatě já, já dávám ten požadavek a já to tam obhajuji.

**Výzkumník:** Takže vy to obhajujete, takže do toho máte hodně co mluvit, hodně?!

**Respondent č. 3:** No, já mám takový slabý hlas.

**Výzkumník:** Samozřejmě záleží na těch politicích, pakliže jsou trošku pravicovějšího založení, tak sociální služby jejich prioritou nejsou. Rozhodně, není to lehká situace.

**Respondent č. 3:** Daří se, podařilo se nám prosadit zrovna tu občanskou poradnu. Podařilo se nám prosadit příspěvek na hospicovou péči domácích.

**Výzkumník:** Tu provozuje kdo, třeba?

**Respondent č. 3:** Tu máme přes charitu.

**Výzkumník:** Charita? A to je tady Oblastní charita ...?

**Respondent č. 3:**...

**Výzkumník:** Výborně, a jako ty pravidla by vám opravdu usnadnili práci tady v tom prosazování. Takže jsme u 12. Kdyby to nespalo, z vašeho pohledu asi ano, já chci mluvit za vás, řekněte, co si myslíte!

**Respondent č. 3:** Město, pan starosta, jak nastoupil v rámci tohoto volebního období do funkce, se snaží prostě město otevřené, radnice otevřená, chat se starostou, konzultace, setkání se starostou, máme teď úřední hodiny denně.

**Výzkumník:** To je správně!

**Respondent č. 3:** Takže v podstatě město rozhodně není proti a ta identifikace veřejnosti s obcí to je v podstatě jeho cíl.

**Výzkumník:** Ale v této chvíli ten komunitní plán asi...?!

**Respondent č. 3:** Ten tomu nepřispívá, protože spí.

**Výzkumník:** Teď teda odbočíme, protože tady je otázka „Má dle vašeho názoru v tom vašem městě, ale když v téhle chvíli jsme řekli ne, tak by nám ta 13. vypadla, jo, takže budeme mluvit v obecné rovině, jako to znamená v té vaší subjektivní rovině, jak to vidíte?

**Respondent č. 3:** Určitě, ale pokud to bude město, nebude mikroregion, že.

**Výzkumník:** Mikroregion je pitomost, s prominutím.

**Respondent č. 3:** No, ale zase to bylo o penězích, v podstatě město to jaksi přepinklo na mikroregion a mikroregion si to tak nějak zařídil, že dostal toho koordinátora na půl úvazku, ale který bohužel skončil a skončilo všechno.

**Výzkumník:** Kdyby to udělalo město třeba v rámci svého správního obvodu, třeba té trojky, bylo by to jiný kafe. Třeba by to taky byla práce?!

**Respondent č. 3:** Musel by to být zaměstnanec města a ne zaměstnanec mikroregionu. Musel by tam být ten zájem města. Ale já si nemyslím, že já si myslím, ať se město stará o sebe a ty obce taky o sebe. Ono se město stará o ten svůj region vždycky se musí starat, protože ty služby jsou pro celý region.

**Výzkumník:** Jasně, musí s nimi počítat, v komunitním plánování bych je nezahrnoval, protože chudáci ti starostové v těch vsí jsou neuvolnění, chodí do práce, mají těch problému v té své vsi až nad hlavu a nějaké komunitní plánování je jim úplně ukradený, si myslím.

**Respondent č. 3:** Těžko říct, podle toho co by ten komunitní plán vynesl, jako když tam vynesete ten, někde ty požadavky jsou takový trošku nereálný, protože jako bazén s relaxačním centrem pro ... je docela ekonomický nesmysl. Takže tam nesmí být vzdušné zámky. Je potřeba aby se to drželo trošku reality, takže záleží zase, kdo se sejde při tom plánování, co tam bude za ty aktivity za ty cíle. Určitě je velký přínos, že to odrazí tu opravdovou skutečnou potřebu lidí. Je potřeba vždy udělat nějakou tu analýzu, výzkum a zjistit co tady chybí. Taky jaký jsou ty minimální potřeby a služby a pak už ty nadstandardní.

**Výzkumník:** To zatím nechme, aspoň zatím město, bych je nechal, ať si to dělá někdo, kdo je chce dělat, ať si je zafinancuje, on nebo ti klienti, ale na těch zásadních by se mělo město podílet. Je systém sociální služby jasný a pochopitelný?

**Respondent č. 3:** On systém celorepublikově ve všech oblastech prochází neustálým evropskými změnami, na které člověk není schopen ani reflektovat. Někdy pochopit. Zvlášť v jiných oblastech než se pohybuje.

**Výzkumník:** Akceptuje veřejnost jednotlivé kroky závěrečných rozhodnutí?

**Respondent č. 3:** Já myslím, že ano když o tom ví, co se děje něco se jim vysvětlí, jsou součástí toho procesu, tak určitě.

**Výzkumník:** Zase to je. Zase 14., si přečtete.

**Respondent č. 3:** Má, určitě, komunitní plánování vliv na kvalitu.

**Výzkumník:** Já jsem si taky vymyslel jak, jakým způsobem, ani to nečtete, co tam já píšu, zkuste si sám vymyslet, jak můžete zlepšit kvalitu komunitního plánování.

**Respondent č. 3:** To že je tam ta zpětná vazba od uživatelů, takže to je informace jak pro město, jako zadavatele tak i pro poskytovatele těch služeb a na vzájemnou spolupráci těch poskytovatelů na to, že o sobě vědí, že spolu řeší některé ty problémy.

**Výzkumník:** Jasně, může to mít vliv, řeší to standardy všechny tady ty 4 body?

**Respondent č. 3:** Já si myslím, že komunitní plánování neovlivní, jediné tou zpětnou vazbou, že prostě se víc dozví tu kvalitu personálu nebo nevím no. Co se týče standardu, všichni se děsí inspekce, všichni jsou pod tlakem, řeší věci.

**Výzkumník:** To bylo o kvalitě, teď o dostupnosti sociálních služeb, jestli komunitní plánování má vliv na vylepšení dostupnosti.

**Respondent č. 3:** A to právě si myslím, že je určitě vliv toho, že se nám daří prosazovat ty služby další, co nejsou, co chybí, nemalou měrou i to, že v tom kom, plánu se uváděla podpora stávajících sociálních služeb, takže...

**Výzkumník:** Teď to chce vylepšit, jako podpora, jako vezmete stávající, uděláte analýzu a zjistíte, že tady je opravdu, což jsme udělali, odborné poradenství poskytuje v Třebíči, ale 6 organizací, což je nesmysl. V minimální síti jsou dvě.

**Respondent č. 3:** Ještě SOS poradna sem jezdí taky odněkud.

**Výzkumník:** Do kterých věcí byste chtěl více mluvit?

**Respondent č. 3:** Jako myslíte v rámci města?

**Výzkumník:** V rámci města samozřejmě, v rámci toho vašeho sociálna. V rámci města...

**Respondent č. 3:** No tak ty finance.

**Výzkumník:** Myslíte, že to... vaše žádostí a vy to přednesete, ale váš vliv je malý nebo na to dají ti radní?

**Respondent č. 3:** No oni třeba řeknou no to je pěkný, ale nemáme peníze, ale ty finance budou ve stejném rozsahu, jako byly loni, takže jestli chcete něco nového, musíme ubrat někde jinde.

**Výzkumník:** To je nejčastější argument. Takže do toho byste chtěl rozhodně víc mluvit.

**Respondent č. 3:** No kdyby víc slyšeli.

**Výzkumník:** Kromě těch financí třeba?

**Respondent č. 3:** Řešení sociálního bydlení např.

**Výzkumník:** Jasně, to je krásné, máte taky nějaký svůj speciální odbor nebo byt'ák nebo příspěvkovku?

**Respondent č. 3:** Máme městskou správu bytů.

**Výzkumník:** Takže příspěvkovku?

**Respondent č. 3:** Máme příspěvkovku A rada má bytovou komisi, která schvaluje přidělování bytů, udělali si nová pravidla na přidělování bytů.

**Výzkumník:** A do toho byste taky chtěla mluvit?

**Respondent č. 3:** A my máme takový slabý poradní hlásek, že sem tam napíšeme nějaký dopis, že žádáme aby...

**Výzkumník:** To je...

**Respondent č. 3:** Takže teď se jedná o tom, jestli se nebude měnit ta příspěvková organizace do odboru města, aby byl odbor majetku, kde by byly i byty a další záležitosti.

**Výzkumník:** Což je u nás. My nemáme zvláštní příspěvkovou, prostě jenom odbor správy majetku a investic a na technické věci je smluvní realitka, nevím, co vyjde efektivněji.

**Respondent č. 3:** Já taky nevím, teď to zpracovává paní vedoucí z finančního odboru jako analýzu jak naložit. Jak je to drahý teď a jak by to bylo drahý, kdyby nastala ta změna.

## **PŘÍLOHA P V: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 4**

**Výzkumník:** Dlouhodobý plán vaše město ... má?

**Respondent č. 4:** Dlouhodobý plán zpracovaný nemá, já si myslím, že jde o střednědobý. Že je to na těch asi 5 let. Já to zopakuji, takže to bylo v roce 2007. A od té doby je to myslím na 5 let.

**Výzkumník:** Já nevím, jak to máte na dlouhé období, ale na 5 let to bývá. Předpokládám, že na rok 2007 až 2012, že to máte. To bylo ve spolupráci s tím krajem, že?

**Respondent č. 4:** Ve spolupráci krajský úřad kraje Vysočina a s Agorou.

**Výzkumník:** Vytváří město akční plány na jednotlivé roky?

**Respondent č. 4:** Nevytváří. Vytvořilo to jenom ten původní a teď teda by se to měla nějak aktualizovat, ale pracovní skupiny se neseškávají a nějak se to dál ne. Takhle, ona to dřív dělala ..., jak se jmenovala, ona dělala u vás potom přešla k nám z mateřské a potom šla dělat do ... na ústav sociálních služeb dělat ředitelku. Ona je za ..., .... To asi neznáte?

**Výzkumník:** Neznám.

**Respondent č. 4:** Potom to převzala ..., ta to se mnou celý nějak dodělala, potom zase odešla k 30. 6. minulého roku nebo předminulého už. Vzala to po ní ... a od 1. 1. tohoto roku to zase, jelikož jsme ji dali na celý úvazek sociálně právní ochranu, tak to jako má v úvazku paní ..., ale v pracovní náplni, ale úvazek ti nedovedu říct, ale úvazek 0, 0, 0, nic, jo?

**Výzkumník:** 0, 0, 0, nic, jasně.

**Respondent č. 4:** Jako, že to tam má, jako kdyby někdo.

**Výzkumník:** Je to v pracovní náplni, prostě to je.

**Respondent č. 4:** V pracovní náplni to je, ale tohle.

**Výzkumník:** Jasně.

**Respondent č. 4:** Politická reprezentace měla z počátku zájem na vznik tohoto dokumentu, přihlásila se k tomu, bylo to odsouhlaseno radou města. My jsme na tom pracovali, až jsme ten komunitní plán vypracovali a vydali schválit do zastupitelstva tak samozřejmě bylo tam

prostě ty určitý opatření a cíle by museli být se spoluúčastí finanční města a od té doby město, politická reprezentace o to neprojevuje zájem.

**Výzkumník:** Takže to souvisí s tím dalším. To navazuje. Že zase v této chvíli podpora vedení města komunitnímu plánování sociálních služeb přímo nesvědčí, nebo ne?

**Respondent č. 4:** Město to nepodporuje. Plán vlastně realizován podle toho komunitního plánování není, ale zase řeknu v tom komunitním plánování jsou nějaké věci, které se řeší, ale nedělá se to podle toho komunitního plánu, ale část těch opatření může být už zrealizovanejších. Ale jelikož ten plán nemáme dnes a denně na stole tak se do toho nedíváme, tak nejede se podle toho, ale něco může být z toho realizováno.

**Výzkumník:** Vyhodnocování plánu jste se pokoušeli někdy nějakým způsobem udělat? Třeba, já nevím, jednou za rok se na to podívat?

**Respondent č. 4:** Ne, ne, ne, ještě jsme se na to nedívali. Teď jako to má být do roku 2012, bavili jsme se o tom, když jsme to předávali paní ... jako do pracovní náplně, co s tím, jestli to má vůbec cenu otvírat. Zatím jsme se k tomu, já jsem teda slíbil, že se nato zeptám na poradě nebo takhle jestli na tom máme pracovat. Ale ještě jsme to nedělali.

**Výzkumník:** Ale možná by bylo zajímavé to opravdu provést a tam by se jako dokázalo vyčíslit na tom, že ten plán třeba jako není úplně zbytečný, protože jako se něco z toho...? Z těch výsledků se něco, úúú. Něco se stalo?

**Respondent č. 4:** Něco se stalo.

**Výzkumník:** Jasně, takže o tom jsme mluvili. Ta evaluace, že nějak zvlášť neprobíhá. Jsme deset. Město ... provozuje nějaké sociální služby, nějakou příspěvkou nebo tak něco?

**Respondent č. 4:** Neprovozuje. My jsme jako město registrovaní jako na sociální služby na pečovatelskou službu, ale když to řeknu z 95 % nebo takhle zpětně my jsme jako v roce 1993 převzali pečovatelskou službu od okresního ústavu soc. služeb, provozovali jsme pedikúru, dovážku obědů, úklidy, osobní hygienu atd. Potom jak vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, tak řeknu, pedikúra není sociální služba, dovoz obědů jako takový není sociální služba, to by musel být ten úkon prováděn tak, že se ten oběd doveze až do domácnosti, dá, naservíruje atd. U nás ta dovážka spočívá v tom, že se odebere oběd a dá se před dveře, tím to končí. Kdyby na to došlo a měla tady být inspekce tak tady na ty služby tak dopadneme neslavně, protože si myslím, že z 60–70 % je tam dovážka obědů



dělána pro lidi, kteří to nepotřebují a sami by si to dali zabezpečit, ale když už to takhle bylo zajetý z toho okresního ústavu soc. služeb, my jsme to převzali, když to řeknu, jestli rozvážíme 30 obědů na jedny trase nebo 60, tak je rozvezeme i pro ty co řeknu, mají zájem, ale zvládli by si to dojít sami. Jako z důvodů úspory.

**Výzkumník:** Jasně, to je jedno. To je věc města. A ta registrace jako tu registrovanou službu tu pečovatelskou ... máte taky? A co jsou u vás třeba standardy a tak, to někdo dělá?

**Respondent č. 4:** Tu registrovanou službu máme. To máme registrovaná, a jak říkám byla tam hlavně pedikúra, rozvozy obědů, ale když na to přijde, tak samotných úkonů jako takových pečovatelská služba má minimum. Má tam nějaký úklidy, osobní hygienu už taky ne, má nějaký nákup a plus doprovod k lékaři, ale to je úplně fakt to je úplně minimum, třeba jeden úkon měsíčně a to nemá cenu. My jsme tohle řešili na jednom zasedání rady, že při počtu úkonů a jak by to mělo být personálně a všechno vybavený, že to nemá cenu ani registrovat. Registrovaný to je z toho důvodu, že zatím teda nám na to přispívá, dostáváme dotace jo? Až se stane, že oni řeknou, máte tady 13 úkony za rok takových, co mi považujeme za úkony, oni do toho snad ještě počítají ty dovozy obědů, tak a nedají nám dotaci tak tu registraci bysme zrušili a normálně bysme to dělali na živnostenskej list. Podloženo ze zákona péče o domácnost nebo takhle.

**Výzkumník:** Jasně. Na území města poskytuje někdo jiný, nějaký jiný poskytovatel třeba nějak charita nebo někdo?

**Respondent č. 4:** No, Diana jsem dojížděla a něco dělat. Jezdila tady k pár lidem, teď teda nemám moc přehled, jestli sem jezdí. A potom tady máme Domov bez zámku bývalý USP ..., který má tady ty své klienty rozmístěný po celý ... má to na ubytovně fotbalový, má to v pronajatých bytech, mají domy pronajatý, takže tady pro ty mentálně postižený.

**Výzkumník:** Jak se na financování těch sociálních služeb, dejme tomu, kromě tady té pečovatelské města, podílí město?

**Respondent č. 4:** Město se podílí tak, že ze svého rozpočtu dává příspěvky různým poskytovatelům, jedná se třeba o Barevný svět v Třebíči atd. Ale je to tím, že oni na našem území tu službu nedělají, ale zase naši obyvatelé to využívají a dojíždí, oni vlastně ty je sváží a takhle, ale je to formou příspěvků, ale jsou to takový částky spíš symbolický, než aby řešili jejich provoz a byli na tom závislí.

**Výzkumník:** Když to vezmu z obecného pohledu jako tvůj názor, protože samozřejmě město ... patří, jako i když je to trojka obec, je to město malé, relativně, tak vlastně tyto problémy jako nějakým způsobem s tím komunitním plánováním příliš nesouvisí. Ale myslíte si třeba osobně, jestli může existovat souvislost mezi komunitním plánováním a financováním těch poskytovatelů sociálních služeb v tom regionu. To znamená v tom nějakém větším městě nebo v kraji nebo ve správním obvodu nějakého většího města, třeba ... Myslíte, že je dobré ten plán mít, aby to...?

**Respondent č. 4:** Já si myslím, že ten plán je dobré mít z hlediska toho, že se ví o poskytovatelích sociálních služeb, i my do toho třeba někdy zabrouzdáme, do toho komunitního plánu, protože objeví se nám tady osoba, která je tak a tak postižená teď rychle hledat něco na internetu nebo něco máme ten dokument zpracovaný, je tam přehled o poskytovatelích sociálních služeb tady řeknu v regionu minimálně teda Třebíčsko, tam je to pokryté jako dostatečně, takže ten komunitní plán je dobré mít. Já si myslím, že kdyby se s tím pracovalo tak to já si myslím, že to přináší výsledky, že jo tam nejde o kvantitu, tady jde spíš o tu kvalitu a nikde není napsaný, že tady těch uživatelů musí být hodně, ono je dobře, když nejsou.

**Výzkumník:** Ale tady je problém, že zrovna v téhle chvíli se možná ani dost důsledně neví v ... jako, která sociální služba by tady byla potřeba a která ne, nebo ví se to?

**Respondent č. 4:** To se tak nějak právě v tom komunitním plánu jako zkoumalo, ale spíš to inklinovalo k tomu, že to není třeba až tak služba sociální. Co by potřebovali, tak tam uváděli, že by chtěli bazén, že by potřebovali třeba, že tady je kopec a že pro ty starý občany třeba nějaký taxík nebo takhle. Oni to pojmulí spíš jako nějaký strategický plán rozvoje města a ne jako sociálních služeb. Z výsledků těch jednání a sezení těch pracovních skupin, nevyšla, až tak potřeba těch sociálních služeb sice tam nějaký jsou, ale spíš teda oni se dívali na kvalitu života, že tady chybí přechody pro ty lidi postižený nebo ty postižený lidi se špatně dopravují, že tady je špatná bezbariérovost atd. Že je to vlastně silnice 23 a napravo nalevo kopce. Všechno jako špatně dostupný a takhle nebo se spíš dívali potom na takovou tu kvalitu života než na ty služby.

**Výzkumník:** Takže, ať dojdeme k nějakému závěru. To komunitní plánování ve vztahu k financování, má to význam? Financování sociálních služeb třeba z rozpočtu toho daného

územně samosprávného celku, to znamená třeba, já vím, že v ... se s tímhle takhle nepracuje, ale třeba.

**Respondent č. 4:** Já si myslím, že tady to má význam, protože si myslím, že právě třeba tady je hodně těch poskytovatelů sociálních služeb, které nejsou na území města, nesídlí. A jsou tady v okolí, třeba hlavně Třebíč a potom třeba oni žádají, že jo o nějaké příspěvky, tam kdybychom třeba od těch uživatelů věděli, jaký jsou potřeby nebo kdo, kde co navštěvuje tak podle toho bychom potom mohli spravedlivě ty příspěvky rozdělovat.

**Výzkumník:** A když jsme u toho financování, tady u těch příspěvků. Jakým způsobem se to dělá, vlastně prostě předpokládám, že ta organizace si pošle žádost.

**Respondent č. 4:** Ano, je to tak, že většina organizací když to řeknu, který žádali v minulých letech a žádají průběžně nějak, tak už se naučila nějaký ten postup. Většinou to bylo během roku, že si požádali o příspěvek a řeknu charita ....., přišel pan ... a žádal o 200.000 Kč, což je v našem rozpočtu velká částka a je nemyslitelné aby ve schváleném rozpočtu se to někde našlo.

**Výzkumník:** To musí rok dopředu?

**Respondent č. 4:** Ano... a těžko by zastupitelstvo dělalo nějaký rozpočtový opatření atd. Takže tady ti poskytovatelé soc. služeb už ví, že si žádosti mají směřovat řekněme do poloviny října sem na městský úřad teda potažmo na město a při tvorbě rozpočtů už se s tím nějak počítá, nějaký větší částky se dávají přímo do rozpočtu města a ostatní takový ty řeknu víceméně symbolický už třeba anebo během roku kdo požádá tak to dělá rada, protože má svůj určitý limit, tady na ty věci má nějakou částku.

**Výzkumník:** Výborně! A ten systém posuzování jako když třeba si Oblastní charita ... pošle žádost nebo ten Barevný svět?

**Respondent č. 4:** To bylo tak, že oblastní charita ... což třeba žádá o nějaký větší částky tak to bylo tak, že vždycky přišel zástupce charity ředitel pan ..., měl domluvenou schůzku s panem starostou, kde jsem seděl já jako vedoucí odboru sociálního plus tam byl třeba místostarosta a on nám vlastně sděloval, co dělají, co dělají pro ..., kolik lidí to využívá, samozřejmě potom posílají nějaký roční zprávy aji Střed posílá nějaké žádosti a dodávají k tomu nějaké roční závěrečné zprávy. No a potom záleží, co si budeme povídat, na příjmový stránce rozpočtu a...

**Výzkumník:** U toho postupu. Takže v podstatě, když to shrnu, se postupuje při vyhodnocování žádostí individuálně, jak si to která ta organizace dokáže zdůvodnit?!

**Respondent č. 4:** Zdůvodnit a plus teda když to jde přes radu, menší částky nebo během roku tak si rada nechá vlastně stanovisko naše předložit nebo stanovisko finančního odboru jaký jsou možnosti finanční a stanovisko třeba sociálního jaký má na to náhled a podle toho se dává návrh na přiznání.

**Výzkumník:** Ano. Takže svým způsobem jako odbor sociálních věcí potažmo třeba ty jako ... máš možnost to ovlivnit?

**Respondent č. 4:** Omezeně můžu říct svůj názor, doporučit samozřejmě, ale je to všechno o, záleží na financích, na finančních možnostech.

**Výzkumník:** Zase trošku sklouznu do obecné roviny. Myslíte si, že to komunitní plánování sociálních služeb má nějaký vliv na rozvoj těch služeb v tom daném regionu, kde se uskutečňuje?

**Respondent č. 4:** Tady na tu otázku nevím no, protože my tady s tím nepracujeme.

**Výzkumník:** Tak to zkuste říct v obecné rovině, jako kdybyste seděl v Třebíči. Myslíte, že to má, to komunitní plánování vliv na rozvoj sociálních služeb?

**Respondent č. 4:** No tak, kdyby se dělali nějaký dotazníkový akce nebo obecně šetření nebo vlastně z obyvatelstva by šlo, že je tam potřeba nějaký služby tak by na to mohl třeba ten poskytovatel těch služeb, kterou tuto službu třeba ještě nedělá je zavést znova, registrovat. Asi jo asi by to mohlo mít význam, protože jak jinak zjistit potom ty potřeby těch uživatelů, jo? Ono se to zjistí třeba při provozování jiný služby, ale jako je to cesta to komunitní plánování když by se to dělalo, pravidelně aktualizovalo, pracovalo se v těch skupinách tak určitě nějaká potřeba ty určitý skupiny lidí vzejde, že tady něco chybí.

**Výzkumník:** Když si teda vezmu klasický trojúhelník komunitního plánování sociálních služeb, to znamená: poskytovatel, uživatel, zadavatel. Který z těch třech vrcholů toho trojúhelníku si myslíš, že o té potřebě ty nějaké služby nebo na znalost poptávky v tom daném regionu, že má největší přehled? Ví toho nejvíc ten zadavatel, to znamená třeba dejme tomu to vedení města nebo ten úředník na městském odboru, nebo ten uživatel, to znamená ten nějaký občan toho regionu, toho města, anebo ti poskytovatelé, co ty služby poskytují?

**Respondent č. 4:** Teď na co jste se ptal přesně?

**Výzkumník:** Ptal jsem se, kdo má největší přehled, jestli ta daná služba v tom daném regionu je dostačující nebo tam úplně chybí anebo je převis nabídky nad poptávkou?

**Respondent č. 4:** No tak to by měli vědět uživatelé převážně, jestli je ta nabídka uspokojuje, jestli mají možnost si vybrat anebo jestli jsou odkázáni na jednu a ta je třeba pro ně nevyhovující, ale musejí je navštěvovat jenom, protože je tady jenom jedna, takže to si myslím, že uživatelé mají. Uživatelé se na to taky dívají úplně jiným pohledem, protože ti lidi jsou různě postižení, a oni ví, co potřebují, jo? To jako tady na městě nikdo vědět nemůže.

**Výzkumník:** Ale mohl by to vědět ten poskytovatel, třeba?

**Respondent č. 4:** Poskytovatel když bude fundovanej, může nabídnout různý trendy, nový takhle to taky může, ale já si myslím, že převážně uživatel by měl ty své potřeby formulovat.

**Výzkumník:** Komunitní plánování sociálních služeb ve vztahu ke kvalitě poskytovaných služeb. Může to nějakým způsobem ovlivňovat komunitní plánování?

**Respondent č. 4:** Jako komunitní plánování, jestli když se teda bude dělat, a bude se dělat na nějaké odpovídající úrovni, jestli jako to může zvýšit kvalitu? Já si myslím, že se tady tohle může docela odrazit.

**Výzkumník:** A ve vztahu zase toho komunitního plánování ve vztahu k dostupnosti pro uživatele. Rozdělím to do třech rovin, beru dostupnost pro toho uživatele jako dostupnost finanční, jestli to má nějakou souvislost. Jestli to má souvislost s dostupností teritoriální, to znamená vzdálenostní. A třetí zase ve vztahu na možnost výběru, na kvalitu, na pestrost poskytovaných služeb v tom daném regionu.

**Respondent č. 4:** Tak co se týká, jestli komunitní plánování může ovlivnit finanční dostupnost těch poskytovaných služeb. To si teď nedovedu představit, jak by to ovlivňovalo. Nevím.

**Respondent č. 4:** Tak co se týká, jestli komunitní plánování může ovlivnit finanční dostupnost těch poskytovaných služeb. To si teď nedovedu představit, jak by to ovlivňovalo. Nevím.

**Výzkumník:** Jasně. Ono tady pravděpodobně, že jo, je to dané vyhláškou 505, tam jsou nějaké stropy.

**Respondent č. 4:** Ono jako ta finanční stránka a ta teritoriální takže to má i návaznost, že jo? Protože když to bude chtít tu službu někdo zavést tady, taky tady musí být určitý počet uživatelů, když tady nebude a oni sem budou jezdit tak si to zaplatí ti a je to dražší. Anebo zase oni za tou službou musí jet a je to zase dražší

**Respondent č. 4:** Ono jako ta finanční stránka a ta teritoriální takže to má i návaznost, že jo? Protože když to bude chtít tu službu někdo zavést tady, taky tady musí být určitý počet uživatelů, když tady nebude a oni sem budou jezdit tak si to zaplatí ti a je to dražší. Anebo zase oni za tou službou musí jet a je to zase dražší.

**Výzkumník:** Výborně, to spolu souvisí, krásně.

**Respondent č. 4:** To spolu souvisí jo, ale jestli to může ovlivnit komunitní plánování. Komunitní plánování to může ovlivnit v tom smyslu, že oni zjistí, že tady je dostatek těch uživatelů, kteří by o to měli zájem a už by se třeba vyplatilo, aby ten poskytovatel udělal to tady, dojížděl třeba jeden dva pracovníci sem než osm do ... Může to mít určitě i ten dopad kladnej na tu finanční dostupnost a i tu teritoriální. Že když se teda podle toho plánování zjistí, že tady je dostatek uživatelů a že to stojí za to tady ta služba alespoň jednou dvakrát týdně udělat, že by to mohlo komunitní plánování ovlivnit.

**Respondent č. 4:** To spolu souvisí jo, ale jestli to může ovlivnit komunitní plánování. Komunitní plánování to může ovlivnit v tom smyslu, že oni zjistí, že tady je dostatek těch uživatelů, kteří by o to měli zájem a už by se třeba vyplatilo, aby ten poskytovatel udělal to tady, dojížděl třeba jeden dva pracovníci sem než osm do ... Může to mít určitě i ten dopad kladnej na tu finanční dostupnost a i tu teritoriální. Že když se teda podle toho plánování zjistí, že tady je dostatek uživatelů a že to stojí za to tady ta služba alespoň jednou dvakrát týdně udělat, že by to mohlo komunitní plánování ovlivnit.

**Výzkumník:** Výborně! To si myslím taky, že to má tady ten efekt. V jakých záležitostech bys chtěl rozhodovat či spolurozhodovat, co se týče sociálních služeb v... Co byste si přál, do čeho bys mohl víc mluvit? Co byste chtěl víc ovlivňovat než doposud?

**Respondent č. 4:** Je to v první řadě o financích, třeba nějak sem dostat ty poskytovatele za nějakých finančních podmínek i za cenu třeba sníženého nájemného do městských budov

nebo takhle. I když tady ta služba chybí tak řeknu využít nějakých nevyužitých prostor nebo těm službám dát určitý slevy na nájemným, ne komerční nějaký nebo ty stálý, který tady jsou pro podnikání, protože dívat se tady na to z toho hlediska, že je to dělaný pro potřebný lidi, který jsou nějakým způsobem znevýhodněný a takhle o tom přemýšlet třeba při pronájmech městských budov atd. Mluvit do toho no já nevím, jak ještě by se to dalo z mojí stránky podpořit jako z titulu úředníka. Teď teda musíme vymezit titul úředníka a titul města, že jo? Představitel města. Z našeho hlediska dávat různá doporučení, prosazovat to v orgánech města, získávat k tomu nějaký pádný důkazy a podporu určitých obyvatel jako a takhle.

**Výzkumník:** Existuje třeba ve vedení města nějaký politik, který by byl nějakým takovým garantem za sociální služby, třeba i v...?

**Respondent č. 4:** Co se týká orgánu města, že jo samozřejmě máme sociální bytovou a zdravotní komisi, která projednává, teda zrovna jsme ji měli včera odpoledne. Tam se to točí teda většinou kolem bytů, ale i samozřejmě na přetřes přijdou určitý sociální aspekty určitých částí občanů a je to poradní orgán rady takže tady to když se projedná v komisi tak to jde do rady a už se to řeší v té naší třeba sociální bytový a zdravotní komisi. Většinou jsou to takový ty, řeknu ženský elementy a ještě třeba i doktorky a my tam třeba máme paní doktorku jednu tak ta spíš je tady přes to sociální.

**Výzkumník:** A je v té komisi někdo z vedení města?

**Respondent č. 4:** Ona je zastupitelka, přímo. Ona je předsedkyně komise a je ještě zastupitelka. Takže z komise jde návrh do rady a potom třeba se to projednává na zastupitelstvu.

**Výzkumník:** Radní tam není žádný, v té komisi?

**Respondent č. 4:** Radní tam není, ale v té komisi jako když už se tam něco projednává, co chceme tak jako pan místo starosta ... má na starosti. Jak starosta i místostarosta má své pole působnosti, odbory jsou rozděleny pod jejich gesci. Pan ... místostarosta má na starosti sociální věci, školství, zdravotnictví to co spolu souvisí. Takže byl teda dvakrát třikrát na té komisi, když se něco projednávalo, abychom mu to vysvětlili, protože tam se to rozdiskutuje víc než na té radě, protože tam jde už jenom přímo návrh té komise, ale to odůvodnění tam je, ale není to tak obsáhlý.

**Výzkumník:** Takže tam už se potom tolik nediskutuje?

**Respondent č. 4:** Jo! Takže jako z města tam zvolenejch členů tak je tam zastupitelka předsedkyně komise a pan místostarosta chodí taky do komise sociální.

**Výzkumník:** Výborně!



## **PŘÍLOHA P VI: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 5**

**Výzkumník:** Takže můžete začít. Dlouhodobý plán jste asi nedělali vůbec, že?

**Respondent č. 5:** Dlouhodobý plán jsme nedělali vůbec, naše město ... ten první komunitní plán v roce 2005 nebo na léta 2005 až 2007. V tom období se plánovalo v 2007 inovace toho dokumentu s tím, že to bylo období, kdy se uvažovalo, že plánování mělo být zahrnuto v zákoně o sociálních službách, každá obec by měla mít povinnost plánovat sociální služby

**Výzkumník:** Což se nestalo?!

**Respondent č. 5:** Což se nestalo, z toho důvodu vlastně v roce 2008 zastupitelstvo rozhodlo, že se plánovat nebude. Že je to zbytečná věc. Že to co jsme všechno napsali, oni už vědí, takže je zbytečný setkávat se a plánovat. Od té doby se neplánovalo, až v roce 2010 jsme se zase vrátili k myšlence, že bychom zase plánovali ty sociální služby.

**Výzkumník:** A to už se změnila ta politická reprezentace, ony byly volby?

**Respondent č. 5:** Změnila se politická reprezentace částečně a částečně se nám podařilo tou opakovanou argumentací a tím, že se hlásili na město ty sociální služby o to financování a město nevědělo, proč jim dát proč ne, chtěli nějaký podklad. Pořád se odvolávali, že chybí nějaký analýzy a jako, že neví proč a kolik těch vůbec máme. My jsme říkali, že v roce 2007 nebo 2005 jsme měli plán, tam to všechno bylo napsané, vy jste řekli, že je to blbost a najednou vám chybí analýzy. V roce 2010 jsme napsali tu první žádost o operační program Lidský zdroj zaměstnanost, ta nám nevyšla, pak jsme u vás byli na návštěvě, přebírali jsme tu žádost k horšímu a pak jsme to dostali, ale moc tomu nerozumím. Takže teď vlastně realizujeme v tom loňském roce 2011, 2012 do března 2013 realizuje ten projekt Tři domy plán rozvoje sociálních služby v...

**Výzkumník:** Čistě města?!

**Respondent č. 5:** Čistě města, to bylo zase zadání zastupitelstva, že pokud se má něco plánovat tak pouze na území města spolu příměstské části, které spadají spádově do městskou část .... Ty vsi, které nemají vůbec žádnou, spadají pod město... V tuhle tu chvíli nám od ledna začali pracovat ty pracovní skupiny, máme 4, takže se scházejí, snaží se tím nějak prokousat jednak tou historií, ten první komunitní plán mají k dispozici a pak nějaký

rajzy, které byly během těch let udělány náhodně, některý třeba realizoval jiný odbor než my, takže prokousaly dokumenty a teď začne nějak pracovat na SWOTce za tu celou skupinu.

**Výzkumník:** A analýzu v rámci toho projektu nemáte?

**Respondent č. 5:** Analýza byla v rámci projektu nicméně, to zadání, který město dalo ven, vyhlásilo na veřejnou zakázku tak nebylo moc šťastné, my jsme se to snažili zrušit to výběrové řízení, ale prostě bohužel se nám to nepodařilo, protože jediným kritériem byla cena a přihlásila se nám firma, která nemá se sociálními službami nic společného, dělá nemocnici a dostala to, protože cena byla nejnižší, akorát o sociálních službách nevěděli vůbec nic. Takže když první co to jsou sociální služby naplánovat, takže pro mě to bylo něco hrozného a i tak dopadly ty výsledky podle toho. Takže analýzu máme, nicméně se z toho zázračně vycházet nedá.

**Výzkumník:** To je škoda.

**Respondent č. 5:** Je to velká škoda, peníze tam na to byly veliký, my jsme nevyčerpali ani polovičku těch peněz a výsledek je takový jaký je. Já doufám, že to povede k tomu, že teď budeme dělat výběrové řízení na ten elektronický katalog, doufám, že tam se z toho poučíme a v tom zadávacím řízení použijeme i jiná kritéria než ta cena. Akční plán máme v plánu vytvářet akční plány, protože my ten plán máme na období 2013–2015, takže na každý ten rok předpokládáme, že vytvoříme ten akční plán, který by se věnoval tomu roku a samozřejmě s tím v ruku ruce půjde ta evalvace nebo nějaký vyhodnocení toho časového období. Ohledně politické reprezentace nebo podpory nebo zájmu, těžko se k tomu vyjádřit, město tím, že v orgánech schválilo podání toho projektu, tak tak nějak deklarovalo svůj zájem nicméně, že by se to nějak výrazně projevilo.

**Výzkumník:** Máte nějakou řídicí nebo koordinační skupinu nebo jak tomu říkáte, nějakého politika v té skupině?

**Respondent č. 5:** Máme místostarostu za tu sociální oblast.

**Výzkumník:** Máte přímo v ... místostarostu pro sociální oblast. To je dobře!

**Respondent č. 5:** Takže ten je přímo členem té řídicí skupiny a aktivně se účastní každý vedoucí skupiny. Manažera projektu dělá radní, ten se zúčastní všech pracovních skupin, snažíme se, aby byl na každé.

**Výzkumník:** To máte ošetřené dobře, z mého pohledu.

**Respondent č. 5:** To je všecko, pak se nám tam ještě podařilo nacpat vlastně z 9 členů z výboru pro sociální tematiku, 7 členů se účastní těch pracovních skupin každý teda jako ... těch zastupitelů je 25.

**Výzkumník:** To je v pohodě, to co jste dokázali, z mého pohledu je hodně.

**Respondent č. 5:** Zúčastní se z toho 3 zastupitelé, což si myslím, že je málo.

**Výzkumník:** Jako máte v tom místostarostu, radního, co byste chtěl víc?!

**Respondent č. 5:** Záleží na úhlu pohledu, v té oblasti se pohybují dlouho a ty moje představy byly jiné, ale buďme rádi za každého, který se aspoň zúčastní a projeví nějakou účast na projektu, takže to by bylo k tomu všechno.

**Výzkumník:** O tomhle jste už mluvil.

**Respondent č. 5:** Ten plán vlastně realizován není, protože v přípravě ten starý se prostě zrealizoval, to co prostě šlo, byl to první plán, takže většina těch opatření byla takových jako ne moc finančně nákladných, většina se týkala informativnost, zlepšení komunikace s veřejností, komunikace mezi poskytovateli navzájem, takže když jsme ten plán evaluovali takže bylo nějakých 78 % splněno, ten zbytek jako by nebyl, protože vyskočil zákon o sociálních službách a některý typy služeb, který jsme chtěli realizovat už tam nebyly a pak tam byly zase jiné na který jsme nedosáhli ani finančně ani poskytovatele sociálních služeb. Teď myslím to financování těch služeb, takže to je vlastně podobný jako máte vy, jsme se o tom bavili, že prostě my to realizujeme jako podporu těm subjektům, takže oni získají 19 % v celkových nákladech na realizaci toho svého projektu rok zpětně, s tím, že pouze na klienty z ... a okolí. Takže jsou teda pod těma smluvními vztahy ty 3 největší poskytovatelé v našem městě, Charita, Fokus a Úsvit. Samozřejmě to koresponduje s těmi jejich službami, které poskytují, protože město teď když je to v takové chvíli, že peníze nejsou, takže docela jako my se úpěnlivě díváme na ty služby, které podporujeme, jestli je to opravdu tak, že město tu službu potřebuje a proto si jí platí nebo jí platí jen proto, že to nějaká dlouholetá praxe, že to tady bylo a že tam město posílá peníze opakovaně a nezajímá se o to, kolik lidí tam chodí nebo co ta služba realizuje nebo na jakou cílovou skupinu se zaměřuje. Takže si myslím, že tím postupem času se to zpřísňuje, a to město se

snaží ty svoje prostředky, které vydává kontrolovat, a myslím, že to bude ještě šindel náročnější, hlubší ta kontrola, protože těch peněz není moc.

**Výzkumník:** Když už se mají poskytovat, aby byly racionálně využity. Třeba pravomoci zasahovat, jestli se účastníte nějakého vyhodnocování?

**Respondent č. 5:** Určitě se zúčastním nějakého vyhodnocování, my jako odbor navrhujeme ty finanční částky do orgánu, takže já když zpracovávám ty materiály, tak musím komunikovat s tím poskytovatelem.

**Výzkumník:** A ten materiál připravujete vy, přímo, konkrétně?

**Respondent č. 5:** Ten připravuji já.

**Výzkumník:** To jsem si myslel.

**Respondent č. 5:** Vykomunikuju mezi poskytovatelem a tím města to jestli vůbec je vůle tu projít nějakou částkou tím zastupitelstvem, protože kdyby nebyla tak je zbytečné ten materiál tomu dávat.

**Výzkumník:** U mě je zásadní ta informace, že vaše pravomoc je docela velká, protože když jste tvůrcem toho dokumentu a účastníte se té komunikace, takže do toho můžete mluvit, což je dobře!

**Respondent č. 5:** Má vliv, obecně asi. No tak vzhledem, že ho ještě nemáme, ale pracujeme na něm a doufám, že bude kvalitní a že se posune od toho prvního našeho plánu o velký kus jako by v kvalitě a doufám, že to bude mít vliv na rozvoj sociálních služeb, ale v tom kontextu s tou sociální situací a finanční situací nevím, jestli bude zase tak velký rozvoj, já budu spokojený, když se nám podaří udržet ten stávající stav toho financování sociálních služeb možná nějakou transformací určitého typu zařízení, ale něco jiného, ale který taky bude financovaný městem. Teď taky bojují, konkrétní příklad, pečovatelská služba, město má svoji pečovatelskou službu, charita má taky svoji pečovatelskou službu a každý rok na zastupitelstvu proč máme dvě pečovatelské služby, proč dáváme charitě, když máme svoji vlastní, takže to jsou pořád neustálý boje vysvětlování.

**Výzkumník:** My v podstatě žádnou sociální službu nemáme, kromě denního stacionáře v Třebíči, takže toho jsme ušetřeni.

**Respondent č. 5:** Je to podobný jako u vás, že pokud město dává nějaký finanční prostředek tak je má určitě jako partner, každý se toho jednání zúčastní s vidinou toho, že

by mohl od toho města něco dostat nebo dostal a cítí nějaký závazek k tomu městu. Já si myslím, že určitě o tom jsme mluvili, že teď co to město vydává, prostě pítvá na, co vydává. V komunikaci s těma poskytovateli jsou přijímány jako lepší možnosti řešení, systém se stává transparentnější. Jako s tím, že město se soustřeďuje na finanční prostředky, pítvá je, tak tím dochází ke střetům nějakým názorovým vyjasňováním pozic mezi městem a tím poskytovatelem, pokud město řekne, že nedá, tak poskytovatel hned přiběhne, proč nedáš město, my tady poskytujeme, my je hodíme na ulici, tak se o ně postarejte. Takže to bylo na začátku takový ty nátlakový akce, jako že jsou to vaše lidi, tak se o ně postarejte, my teda končíme, tak si najděte někoho lepšího.

**Výzkumník:** Lepší je komunikovat, už začali komunikovat?

**Respondent č. 5:** Teď spolu začali komunikovat, teď se snažíme najít nějaký řešení, které bude výhrou pro obě strany. Často se to daří, někdy se to nepodaří, protože prostě situace je taková, že peníze nejsou a musíme upřednostnit jedno před druhým, ale to se prostě nedá nic dělat.

**Výzkumník:** Když to vztáhnou k veřejnosti, zapojuje se, nebo nezapojuje?

**Respondent č. 5:** S tou veřejností je to takové, jako že se moc nezapojuje, ona je taková jako, že chce být informována, ale nechce se aktivně podílet na tom rozhodování nebo na přípravě těch konkrétních opatření.

**Výzkumník:** Teď vám položí otázku, která zde není. Z vašeho pohledu, ten trojúhelník je jasný, ale můj osobní názor je ten, že veřejnost tam má svou roli, ale všude se píše, že je nejpodstatnější, já s tím nesouhlasím, zásadně s tím nesouhlasím, veřejnost nemá ten odborný vhled, co má třeba poskytovatel, který má největší, pravděpodobně, a než má zadavatel. Ta linie poskytovatel – zadavatel, aby se ti dva domlouvali a ti, ať to vyhodnocují, ale účastníci procesu jsou tam jen jako narušitelé, oni tam budou chodit se svými konkrétními lokálními nebo osobními problémy a budou je prosazovat vehementně. Ten širší kontext, širší pohled na věc, nemají.

**Respondent č. 5:** Tak ona i ta veřejnost určitě má tam nějakou svoji pozici, já si taky nemyslím, že by museli sedět na každé pracovní skupině, my jsme to teda řešili a budeme to asi řešit obdobně jako při tom prvním plánu, že v rámci té práce kolem těch pracovních skupin jsme dělali 3–4 veřejná setkání s občany, kde jsme jim prezentovali dílčí výsledky toho plánu.

**Výzkumník:** Kolik vám tam přišlo lidí?

**Respondent č. 5:** Tak 20.

**Výzkumník:** Jako cizích, jako veřejnosti?

**Respondent č. 5:** 20.

**Výzkumník:** To se mi ještě nestalo, aby mě na veřejné setkání přišlo 20 lidí.

**Respondent č. 5:** Samozřejmě oni tam přijdou s těma konkrétníma požadavkama, jak jste říkal vy, je potřeba jim tam vysvětlit ten proces, dlouhodobý, že se pracuje, že ty pracovní skupiny prošli procesem, nějakým vývojem, že se něco zpracovalo, že ty jejich... nezůstanou, zpracují se, pokud to nebude, že do 14 dní tady prostě nebude stát novej dům, nová služba zahradního terénního typu, takže ty setkání děláme a myslím, že se osvědčili, že se tam nějaký věci objevili, že někdy ta veřejnost donesla nějaký dobrý podnět, který ani ty pracovní skupiny samy nevymysleli ani nepřišli, v té fázi toho veřejného připomínkování toho dokumentu jako toho celku, jako tam si myslím, že ta role veřejnosti, přece jen ty peníze jsou to veřejný prostředky.

**Výzkumník:** Jo. Já mám tu osobní zkušenost, že jsem udělal plakáty, uveřejnil to v tisku a stejně tam nikdo nepřišel.

**Respondent č. 5:** Nám chodí do dvou skupin ta veřejnost, odborná veřejnost, která jako pracuje v sociální sféře, ne tady ve městě, mimo město, ale ta problematika jim je blízká, takže se jako by účastní těch pracovních skupin tady ve městě, ačkoli tu službu neposkytuje přímo tady. Takže to přináší nové věci mimo naše území z venku a je to obohacení, ale že by chodily davy lidí na pracovní setkání to jako ne.

**Výzkumník:** To bych vám nevěřil?!

**Respondent č. 5:** To samý se týká i těch uživatelů. Ti jsou taky, těch veřejných setkání dorazí mi, třeba skupiny pro seniory děláme přímo na domovech té pracovní skupiny, tak přijdou z toho baráku, pár jich seběhne dolů, ty schopnější, řeknou nám, co je třeba trápit takového obecního, ono to je většinou, že je víc brambor než rýže to jako nevyřešíme, ale někdy se tam dozvíme, že je trápit dopravní obslužnost, že zastávka je půl kilometru od baráku, takže za nimi nedojdou, jako pak jsou skupiny sociálně slabší, takže tam těžko naženeme nějaký bezdomovce. Musí docházet někdo kdo se o ně stará, ať je to kurátor nebo pracovník té lokality, takže takovým nějakým způsobem se snažíme to řešit.

**Výzkumník:** Kvalita, dostupnost. Má to vliv na kvalitu?

**Respondent č. 5:** Město, co poskytuje tu svoji podporu těm organizací, tak my poskytujeme jen těm organizacím, které mají standardy a kteří mají na účtě registraci, tu musí mít, jinak nedostane nic, určitě nás zajímá, jak prošli inspekci kvality. Někteří už prošli, takže už máme i nějaký výsledky a máme to i v té smlouvě, jakmile projdou inspekci, tak nám okamžité předají tu inspekční zprávu. A my se díváme, jak inspektoři hodnotili kvalitu.

**Výzkumník:** U těch ... dáváte finance?

**Respondent č. 5:** Ano, u těch dáváme finance. Samozřejmě není to tak, že bysme ... ostatních, ale tam nemáme páku, ale u těch co peníze dáváme, určitě tu kvalitu chceme vidět, jak to v tom zařízení vypadá. My tam teda chodíme i na kontroly i jako by sociálka, tak náš audit vnitřní takže jako kontrolujeme si využívání finančních prostředků a kontrolujeme si, jestli tam ti ... občané jsou, jestli nám tam nepišou prostě nějaký čísla.

**Výzkumník:** Vaše oddělení vnitřního auditu, jak se to jmenuje?

**Respondent č. 5:** Tam dochází a kontrolují to využívání našich peněz.

**Výzkumník:** To je pro mě inspirativní.

**Respondent č. 5:** Samozřejmě některý poskytovatel to těžko nese, že musí ukazovat účetnictví, ale pokud od nás chce peníze, tak prostě jinak už to asi nepůjde než takhle.

**Výzkumník:** Výborně, a ta dostupnost?

**Respondent č. 5:** A ta dostupnost to je otázka, co se pod tou dostupností myslí, jestli je to jako dostupnost místa, jako vzdálenosti, nebo jestli je to dostupnost nějakého výběru, z nějaké palety těch sociálních služeb.

**Výzkumník:** Ještě může existovat finanční dostupnost.

**Respondent č. 5:** To jsme právě diskutovali na té poslední skupině, co byla minulý týden, to je ten příklad té pečovatelské služby jako že máme dvě městskou a charitní, klientům to vyhovuje, protože je tady jako nějaká konkurence v jistém slova smyslu i když ta charita tu pečovatelskou poskytuje pouze jako doplněk ošetřovatelské služby, takže jakoby čistou pečovatelskou charita nemá, jako že by někde vyjížděla.

**Výzkumník:** Pokud někde udělají ošetrovatelskou službu, tak udělají pečovatelskou, ale pokud by je někdo zjednal pouze na pečovatelskou, tak to nedělají, tak to je špatně!

**Respondent č. 5:** Já nevím, jestli je to špatně, oni kapacitně nevím, jestli by to zvládali, mně se líbí ten systém toho, že do té rodiny nemusí chodit dva lidi, jeden ošetrovatel a jeden pečovatel, prostě ten člověk si zvykne na jednoho nebo na dva, chodí na dvě směny a ty úkony jim dělá jeden člověk, ať jsou to zdravotní nebo sociální. Což si myslím, že je to pro toho klienta dobře. Pak je to na tom, že zastupitelům se nelíbí, že platíme peníze někomu jinému, mohli bychom si je nechat u nás v baráku. Takže to jsou takový dva úhly pohledu, jako jestli je ta paleta té pestrosti dobře nebo špatně, ta vzdálenost ta se odehrává, např., toho domu pro seniory a autobusový zastávky přímo u baráku, je to docela daleko pro ty lidi, i kdyby měli jezdit sami do města nebo dojíždět tak i pro ty návštěvy, který za nima přijížděj, to jsou většinou vrstevníci, který za nima jako by, dojížděj je to pro ně jako by daleko, tak aby tam došli.

Takže to jsou takový dva úhly pohledu, jako jestli je ta paleta té pestrosti dobře nebo špatně, ta vzdálenost ta se odehrává, např., toho domu pro seniory a autobusový zastávky přímo u baráku, je to docela daleko pro ty lidi, i kdyby měli jezdit sami do města nebo dojíždět tak i pro ty návštěvy, který za nima přijížděj, to jsou většinou vrstevníci, který za nima jako by, dojížděj je to pro ně jako by daleko, tak aby tam došli.

Co se týče ty finanční dostupnosti, to je taky otázka, která se přemílá, myslím si, že až tak jako ... my, že to prostě nějakou vyhláškou, která vyběhne nějakým stropem úhrady, takže se snaží ... Což je pochopitelné. Otázkou je, jestli pro ty cílové skupiny lidí, hlavně těch starších seniorů, jestli to je to co ještě oni dokážou zvládnout. Na druhou stranu, když to ten člověk na druhou stranu vezme ten komfort, který má ten senior v domě pro seniory tak ten senior doma nemá a vlastně podle mě platí ten v domově ještě míň než ten co žije venku. To že 15 % z důchodu mu musí zůstat a zbytek doplácí město, protože domov je zřizovatelem je město takže chudák senior, který žije venku, protože si platí nájem, ať se mu to líbí nebo ne, nikdo se ho neptá a tu péči tam nemá 24 hodin zajištěnou, nikdo se o něj nepostará. To řešíme neustále, jak jste říkal na začátku tu otázku toho pečovatelský služby toho domova s pečovatelskou službou, máme ho taky, měli jsme tam 90 osob z toho 1/3 zoufale využívá sociální služby, hlavně tam bydleli, řešili jsme situaci podobně jak jste říkal vy taky tam už máme nastavený jiný systém, ty nové smlouvy se uzavírají, takže už musí minimálně 600 služeb jinak pokud to neodebere má to na rok pokud neodebere každý



měsíc nebo za měsíc 600 nebo může některý měsíc odebrat 1.200, ale pokud to ten rok nedá, jako měsíčně 12x600 se ta smlouva ruší a zatím jsme to teda nerušili jako zatím jsme na to nemuseli reagovat, protože vždycky většinou že v prosinci to doplatí, a doplácí už docela velké částky.

**Výzkumník:** A komu to doplácí?

**Respondent č. 5:** Městu. Oni musí za každý měsíc, musí odebrat min za 600,--.

**Výzkumník:** Když 600x12, je to 4.800, a když to za celý rok si nevezme, tak dá městu 4.800, taky inspirativní!

**Respondent č. 5:** Tak samozřejmě při výběru těch lidí jako nových, když se ten dům postavil, tam bylo 90 míst, ale 90 míst lidí jít do pečovateláku nechtělo. Tak se tam prostě vzali lidi, kteří byli zdraví, šikovni abyste ty místa zaplnili ale teď postupem toho, že nový zákon služby se musí odebírat, dospělo to do té doby, že pečovatelky jen přišli do práce a z baráku odcházeli klienti taky do práce. Hlídat děti, prodávat na tržnici k Mongolcům, ve stánku prodávat noviny. Pečovatelky byly v prázdném baráku, protože všichni lidi byli v práci. Takže teď, když se přijímají noví žadatelé, tak to síto už je tak nastavený, že by neměl proklouznout nikdo, kdo by minimálně těch šest let péče nepotřeboval, ale i přesto se tam najdou tací, co tam přijdou s francouzskou holí a za dva měsíce jsou zdraví jak rybky, říkám, že takový obrovský Lurdy je ten náš barák, v žádosti na umření a za dva měsíce nepotřebuje žádnou službu, tak proč tu službu pak potřebuje, takže takhle je to nastavený. Řešili jsme jeden případ, kdy paní řekla, že nechce nic, ale pak na konci doplatila, si asi uvědomila, že to asi nevymyslela šťastně a nám se taky ulevilo, protože nevím, co bychom s ní dělali, protože to by byla zoufalá mediální kauza, ... vyhazuje na ulici stařenku z domu s pečovatelskou službou, takže už jsme chystali krizový scénář, co s paní uděláme a nakonec se nám to podařilo, že jsme jí přemluvili, jako že ty služby potřebuje. Protože oni ten příspěvek vjímají jako příspěvek k důchodu ne jako sociální službu, To vysvětlování proč ten soc. příspěvek má nebo to vysvětlování bylo delší než u těch ostatních.

**Výzkumník:** Závěrečná otázka. Do čeho byste chtěl ještě víc mluvit?

**Respondent č. 5:** Mně se nelíbí, napsal jsem to minulý týden v té pracovní skupiny do pracovních stránek té jedné pracovní skupiny, že krajský úřad kraje Vysočina se vůbec nepodílí na tom plánování. Což si myslím, že je hrozná chyba, já vzhledem, že jsem

pamětník toho plánování v kraji a že to už dělám dlouho, už jsem leccos objel, pár měst jsem navštívil a pár krajských úřadů jsem viděl a ta spolupráce v jiných částech republiky je úplně jiná než říkám, že nejlepší, jsou taky místa, kde to není úplně růžový, ale alespoň nějaká snaha či pokus o spolupráci, ale pokud má v zákonu o sociálních službách povinnost plánovat ten střednědobý plán ve spolupráci s obcema.

**Výzkumník:** Obcemi, je to tam výslovně napsáno!

**Respondent č. 5:** Já jsem ještě ani krajského úředníka, že by přijel a ptal se, co bychom chtěli nebo potřebovali.

**Výzkumník:** Já když jsem viděl krajského úředníka, tak jsem ho pozval nebo jsem se za ním vypravil, ale myslím si, že ta kolegyně už tam není, že šla na mateřskou nebo co, ani nevím, jestli se tam někdo zabývá.

**Respondent č. 5:** Nikdo jinej místo ní v současné době není. Že jo, v současné době...Kraje tak jak to chtějí přerodělovat, jako, že tam sedí jeden pan ... a pan ... a oni jako vědí, co je v kraji potřeba, možná jo, možná to vědí a je to v pořádku, ale podle mě by to zapojení obcí do toho spolurozhodování o tom fungování sociálních služeb v kraji prostě mělo být na úplně jiný úrovni.

**Výzkumník:** Super, víte, jak dlouho jste mluvil?

## PŘÍLOHA P VII: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 6

**Výzkumník:** Takže když to trošku rozebereme, dlouhodobý plán komunitního plánování město... má. Koncipovaný na jaké roky?

**Respondent č. 6:** Nemá na roky, je komunitní plán jako takový, není ohraničený roky.

...

**Výzkumník:** Dvojka nemá. Podle mě dvojka nemusí, jenom kraje, ne obce.

**Respondent č. 6:** Jasně, ze zákona ano. V zákoně je napsaná povinnost pro kraje, možnost pro obce. Samozřejmě. Takže ne. Ne. Trojka ne.

**Výzkumník:** Odbočím, zeptám se jako komunitní plánování u vás na odboru, má to někdo v pracovní náplni?

**Respondent č. 6:** Ne. Situace je u nás taková. Je tu komise pro neziskovou a sociální oblast, je sestavena z...

**Výzkumník:** Jako poradní orgán rady města?

**Respondent č. 6:** Jako poradní orgán rady města, je sestavena z politických zástupců, ti si tam nominovali své členy, je jich 11. Předseda té komise je místostarosta..., který má na starosti sociální oblast a oni mají v svých zásadách, že vytváří vize, priority, návrhy a dávají podněty ke změně komunitního plánu. Samozřejmě oni tu ideu vytvoří, oni ji řeknou a samozřejmě, že zpracovatel jako takový je pak sociální odbor. Ale ta vize ta prioritita je v jejich kompetenci. Jinak ty zásady samozřejmě visí na stránkách... Politická reprezentace má zájem o vznik těchto dokumentů o komunitní plán, aktivně se tím zabývá. V komunitním plánu je i taková povinnost, že každý rok se musí aktualizovat. A je tam stanovené k 30. 6. a k tomu 30. 6. provádí to sociální odbor a vždy je stanovené přesně co se má aktualizovat, jakým způsobem se má aktualizovat a to si řekne ty požadavky ta komise pro neziskovou a soc. oblast. Aktualizují se poskytovatelé sociálních služeb. Jsou tam v komunitním plánu je přehled poskytovatelů sociálních služeb, ale je tam přehled jiných organizací, které poskytují sociální služby, neregistrované sociální služby, ale související se sociální oblastí. Jsou tam takové samozřejmě informace jako kdo je statutární orgán, kolik má zaměstnanců, jaká je pracovní doba, čím se zabývají, pro koho to je, kdo je cílová skupina. Takové základní informace. Telefonní čísla.

**Výzkumník:** Jasně, kontaktní údaje.

**Respondent č. 6:** Tak pětka, podporuje vaše město, ano. Je plán realizován, plán je realizován a naplňován. Jako příklad bych uvedl to, že v plánu bylo, my jsme v roce 2007 zjistili, že je požadavek vytvořit nový domov pro seniory. A nový domov pro seniory se otvíral v listopadu v roce 2011.

**Výzkumník:** Dobrý, super. A je to příspěvkovka koho?

**Respondent č. 6:** Není to příspěvková organizace, je to o. p. s., ale je to udělané tak, že město udělalo smlouvu s tou o. p. s. oni postavili domov pro seniory, oni ho provozují, ale město má nad tím kontrolu. Město má nad tím kontrolu a městyse zároveň zavázalo, že jim bude přispívat na provoz určitou částku finančních prostředků s tím, že za 20 let to oni bezúplatně převedou na město jako barák. A za 20 let vlastně tím, že město tam bude dávat na provoz ty finanční prostředky tak splatí, protože na začátku město nemělo finanční prostředky.

**Výzkumník:** Jasně, ta OPSka si je nějakým způsobem obstarala. To je dobrá cesta. Hodnocení ... jestli jako probíhá, pravděpodobně ano, když s tím pracujete.

**Respondent č. 6:** Probíhá, to hodnocení probíhá a probíhá to vždy v prvním čtvrtletí, bych řekl daného roku, protože vždy k 30. 6. se má udělat nějakým způsobem ta aktualizace uzávěrka no a v prvním čtvrtletí následujícího roku se hodnotí, jestli je to dostatečné, nedostatečné, popřípadě se vydají úkoly v prvním čtvrtletí pro ty jednotlivé členy, co je potřeba zpracovat, na co je potřeba se zaměřit a co si oni přejí.

**Výzkumník:** Když to zkonkretizuji na váš odbor, tak třeba tu aktualizaci provádíte vy, jako sám?

**Respondent č. 6:** Ne, ne, ne, ne podle toho jaké jsou tam úkoly. Jestli jsou tam úkoly, jako já nevím v oblasti bezdomovectví nebo v oblasti seniorů tak podle ty pracovní náplně kdo co jak ty dílčí úkoly sbírá atd. Podle toho jaký je požadavek.

**Výzkumník:** To jste mi odpověděl vlastně i na devítku, protože jste vlastně odpověděl, v jakém časovém rozmezí to probíhá.

**Respondent č. 6:** Nemáme jako koordinátora jako takového. Nemáme jako řídicí skupinu jako komunitního plánování. My to bereme, že řídicí skupina komunitního plánování je teda ta komise, která to stanoví a pro ten účel, který stanovila tak se vytvoří ta skupina.

**Výzkumník:** Ještě se zeptám, v té komisi, mluvil jste samozřejmě o politických zástupcích, což je jasné. Má tam třeba zástupce taky odbor sociálních věcí?

**Respondent č. 6:** Ne, je tam tedy ..., ten je teda předseda. Já tam chodím jako poradní orgán, když to tak řeknu, sedím po pravici panu ..., a co potřebuje ... nebo členové jednotlivých zástupců těch politických stran se na cokoliv zeptají no tak jsem tam od toho, abych podal vysvětlení.

**Výzkumník:** Ještě se zeptám na jednu věc. Třeba v té komisi existuje nějaký zástupce těch poskytovatelů sociálních služeb?

**Respondent č. 6:** Ano, jsou tam.

**Výzkumník:** Ano, desítka?

**Respondent č. 6:** Takže desítka ano. Zase to zkusím nějakým způsobem zkonkretizovat. Jako město ... přispívá samozřejmě má ty svoje příspěvkové organizace, ale určitě na území města ... To z toho neberu, to je povinnost ze zákona přispívat příspěvkovým organizacím, takže to neberu. Beru nestátní neziskové organizace na území města. Nestátní neziskové organizace jsou vypracované zásady, jakým způsobem se sociální služby financují. Jsou v podstatě dvě takové velké skupiny. Jedna skupina je poskytovatel sociálních služeb podle zákona o sociálních službách nebo registrované služby. Ty dostávají finanční prostředky na provoz přímo z rozpočtu města. Jde to přímo do rozpočtu města. To znamená, že v tom prosinci, v listopadu oni vědí, kolik dostanou příští rok. A druhá věc, pak jiné organizace související, navazující ty mají možnost prostřednictvím ty komise si požádat. Jsou vyčleněné finanční prostředky pro tu komisi a ta komise ty žádosti vyhodnocuje.

**Výzkumník:** A funguje to i u těch registrovaných poskytovatelů?

**Respondent č. 6:** Taky.

Princip je takový, že prostě ta organizace ten poskytovatel si podá žádost a vyhodnocuje jí a doporučuje radě města, komise?

**Výzkumník:** Ta komise! Dobře, to jsem chtěl slyšet. Ty zásady, se zeptám, pane ..., také visí na stránkách...?

**Respondent č. 6:** Všechno, všechno tam je.

**Výzkumník:** Výborně. Jsme u 12. teda v tom případě. Nebo ne 11.

**Respondent č. 6:** Jedenáctka, no. Tak jaké jsou vaše pravomoci zasahovat do procesu financování poskytovatelů. No tak v podstatě jsem odpověděl, že se spolupodílíme, že jo je to více zdrojů ve financování tak v podstatě oni si dávají žádost každá nestátní nezisková organizace nebo chcete-li, poskytovatel sociálních služeb, si dává žádost, že jo na ministerstvo, na kraj, na obec. No v podstatě se na tom podílíme a máme možnost ovlivňovat, my jsme víceméně na konci, a protože jsme teda na konci tak vidíme, kolik dostali z ministerstva, kolik dostali z kraje.

**Výzkumník:** Zeptám se ty žádosti, ještě se vrátím k té předcházející otázce, ty žádosti chodí, že jo, někdo to musí administrovat.

**Respondent č. 6:** Sociální odbor.

**Výzkumník:** Takže chodí vám? Vy je dostanete?

**Respondent č. 6:** My máme tzv. funkci tajemníka ty komise, to je jenom, jenom a jenom sběr dat, příprava dat, zápisy, množení.

**Výzkumník:** Takže tajemník té komise je kdo? Je to zaměstnanec odboru?

**Respondent č. 6:** Zaměstnanec odboru.

**Výzkumník:** Vašeho odboru? Výborně, to je dobře udělané.

**Respondent č. 6:** Tak dvanáctka ano má. Na základě těch dat sběr od těch uživatelů a poskytovatelů se vlastně některé služby rozvíjí, některé zanikají, že jo? V podstatě jsme rozvinuli na základě toho dotazníkového šetření, které jsme udělali tím způsobem, že vychází tady noviny ... radnice, tak jsme do novin ... radnice dali takový malý dotazník, co si lidi přejí zlepšit v dané oblasti. Bylo to členěné do vícero skupin ne jako obecně, ne jako obecně vícero skupin to znamená senioři, matky s dětmi, že jo atd. takže oni se tam nějakým způsobem vyjádřili, my jsme to teda vyhodnotili a na základě toho jsme přizpůsobili a ta příspěvková organizace teda, je to teda integrované centrum, kde samotný název říká, že tam je víc teda těch služeb, které se poskytují. No tak se přizpůsobuje těm požadavkům a potřebám. Vyhodnocuje se to jednou za rok tzv. rozbořem hospodaření, kde v podstatě krásně se dá, je průkazný materiál rozbor hospodaření ty příspěvkové organizace, protože tam je krásně vidět o kterou službu je zájem a o kterou není zájem. Samozřejmě že na to chodí kontrola, veřejnosprávní kontrola, takže i ta veřejnosprávní

kontrola vlastně hodnotí, jak je nakládáno s finančními prostředky města, protože město ty příspěvkové organizaci dává finanční prostředky.

**Výzkumník:** A když jsme u té kontroly, tak samozřejmě jsme hovořili o tom, že i ty ostatní neziskovky, včetně samozřejmě i jiných, třeba sportovních, dostávají z rozpočtu města už přímo nějaké finanční prostředky, teď samozřejmě to podléhá nějakému vyúčtování, nějaké kontrole. Mě by zajímalo, kdo provádí tu kontrolu?

**Respondent č. 6:** Je tady útvar kancelář tajemníka, kde má přímo kontrolní oddělení a veřejnoprávní kontrolu provádí oni.

**Výzkumník:** Máte prostě na to útvar, který se tím zabývá. To je dobře!

**Respondent č. 6:** Oni provádí kontrolu jak u příspěvkových organizací zřízené městem tak u nestátních neziskových, protože předmětem ty dohody o poskytnutí dotace je i předložení vyúčtování plus umožnění kontroly.

**Výzkumník:** Tak je to dobře udělané. Jsme u té kvality, u čtrnáctky?

**Respondent č. 6:** Určitě ano! To je pořád dokola jo, to je to co jsem tady říkal, že když vidíme v těch rozborech, že nějakou službu je zájem, o nějakou není, tak když o nějakou službu není zájem tak analyzujeme, proč o ni není zájem, jestli není atraktivní nebo jestli je drahá. Dělají se besedy s tou cílovou skupinou, pro které je určená dejme tomu uvedu příklad, senioři neměli zájem o nákupy. Tak jsme šli a vlastně jsme zjišťovali, proč nemají zájem o nákupy, a zjistilo se, že nemají zájem o nákup, protože tito senioři uplatňují to, že dostávají do schránek různé letáky, kde jsou různé akce a oni raději využívají tyto akce, než aby si objednávali službu nákupů. Takže si to objednou. Takže to nebylo v tom, že by to integrované centrum poskytovalo špatnou službu, ale oni chtějí mít tu jistotu, chtějí mít tu kontrolu nad těmi finančními prostředky. Víceméně jsme to vyhodnotili tak, že je to dobře, protože je to jakoby i taková fyzická aktivita těch seniorů kdy jsou do toho města, projdou se, potkají se, povídají si. Takže jsme to vyhodnotili, jakože když to jde do útlumu tak ale je to dobře. Na kvalitu prostředí no to jsme pořád jako dokola. Co se týče na kvalitu prostředí budovy atd., město má 337, respektive mělo. Jmenovalo se to domy zvláštního určení, respektive byty zvláštního určení a bylo to zrušené v listopadu 2011, to znamená, že dnes už je to jenom pečovatelská služba, že jo domy s pečovatelskou službou, to znamená, že už tam není zákonem stanovena ta povinnost, že pokud na barák jako takový přispělo ministerstvo práce soc. věcí nebo nějaká jiná organizace, takže to podléhá teda tomu

schvalovacímu procesu, kdy obecní úřad obce s rozšířenou působností se k tomu vyjadřuje, k těm žádostem atd. takže toto je zrušené od loňského roku. My jsme měli tady systém takový, že naopak o těchto bytech rozhodoval soc. odbor, soc. odbor dával návrh do rady města ... na to uzavřít neuzavřít smlouvu. A realizace se, byla ..., ale už jenom ta smlouva, ta realizace. Ale ten návrh do...

**Výzkumník:** Jasně. To je dobrý systém!

**Respondent č. 6:** A od prvního ledna se to změnilo, protože když už nemají ten status z toho sociálního a je to pečovatelská služba jak jste sám upozornil, že je to dneska jako normálně městský byt, nájemní byt, takže se to vrátilo na odbor správy realit. Bylo to tady já nevím deset let. Deset let to bylo na sociálce, sociálka to dělala, teď asi zhruba po deseti letech to sociálka dala na odbor správy realit od ledna letošního roku.

**Výzkumník:** Zase jsme u toho komunitního plánování, jestli nějakým způsobem ovlivňuje, jak jsme se bavili, kvalitu prostředí, kvalitu personálu, kvalitu péče, či kvalitu řízení?

**Respondent č. 6:** Tak je to, pořád se to prolíná, určitě ano. Protože ten komunitní plán má v sobě zahrnutu jednu dobrou věc, že vlastně ty tři komunity když řeknu poskytovatel, uživatel a zadavatel vlastně musí nějakým způsobem se domluvit na tvorbě té písemnosti, na vizi, na těch službách se domluvit jakým způsobem je to velice dobré, protože když zadavatel řekne, že tuto službu by si představoval rozvinout tak samozřejmě poskytovatel hned položí otázku a finančně to bude tak a tak náročné, jste schopni to pokrýt nejste schopni, dáme to do priorit nedáme to do priorit, takže to že ty tři jinak velice těžko vysvětlit tři subjekty potkaly kdyžto takto se potkají a komunikují. A jestli tam vyjde jasný signál od uživatelů, že to chtějí a jasný signál od poskytovatelů, že jsou schopni to zajistit aji za takové a takové finanční prostředky no pak je teda na tom zadavateli buď to teda zapracuje, nebo nezapracuje. Musím říct, že ... je v tomto dobrá, protože tak jak byly vyhodnocené ty SWOT analýzy a jednotlivé dotazníky tak v podstatě se to dostalo do komunitního plánu a protože ten komunitní plán není časově omezený ani za rok musíme udělat toto, tak na začátku když vznikl ten komunitní plán, to znamená v tom roce 2007, není časově omezen tak se řeklo, že je potřeba rozvinout integrované centrum sociálních služeb. Byl velký požadavek na rozšíření služeb Domovinky, byl velký požadavek na rozšíření vaření obědů, byl velký požadavek na zřízení nového domova pro seniory,



protože kapacita starého byla nedostačující. Tak musím říct, že když se na to takto dívám, tak se to naplňuje. I dnes když je rok 2012 a vzniklo to v roce 2007, tak to co se zjistilo v roce 2007 tak se defakto naplňuje, bez rozdílu na to, že to je ohraničené naopak mně se to jeví jako výhodně neohraničovat to, protože jako náhle to ohraničím, přijde nové zastupitelstvo a to nové zastupitelstvo může mít nový trend, který podléhá takové ty móde té Prahy atd. Někde jsou módní, jako já nevím cyklostezky, někde jsou módní rybníky, někde jsou módní silnice, někde jsou módní kašny tak toto nepodléhá těmto módním trendům.

**Respondent č. 6:** Tak je to, pořád se to prolíná, určitě ano. Protože ten komunitní plán má v sobě zahrnutu jednu dobrou věc, že vlastně ty tři komunity když řeknu poskytovatel, uživatel a zadavatel vlastně musí nějakým způsobem se domluvit na tvorbě té písemnosti, na vizi, na těch službách se domluvit jakým způsobem je to velice dobré, protože když zadavatel řekne, že tuto službu by si představoval rozvinout tak samozřejmě poskytovatel hned položí otázku a finančně to bude tak a tak náročné, jste schopni to pokrýt nejste schopni, dáme to do priorit nedáme to do priorit, takže to že ty tři jinak velice těžko vysvětlit tři subjekty potkaly kdyžto takto se potkají a komunikují. A jestli tam vyjde jasný signál od uživatelů, že to chtějí a jasný signál od poskytovatelů, že jsou schopni to zajistit aji za takové a takové finanční prostředky no pak je teda na tom zadavateli buď to teda zapracuje, nebo nezapracuje.

**Výzkumník:** Tato vaše myšlenka neohraničovat to, je velice dobrá. Vidím v tom základní podmínku, která musí být splněna, kterou jak vy říkáte, děláte, že se ten plán neustále kontinuálně doplňuje, aktualizuje. Vynikající je, krásně se pak nato můžete odvolávat, protože když vznikla ta potřeba toho domova pro seniory, že jo, protože to vidí na internetových stránkách, ta organizace si to všimla, že je tady ten požadavek.

**Respondent č. 6:** Přišla, zjistila, nabídla, no a samozřejmě po nás chtělo zastupitelstvo naše stanovisko, no a my jsme řekli strašně jednoduše: Vzhledem k tomu, že zastupitelstvo v roce 2007 schválilo komunitní plán a je to součástí naplňování tyto vize doporučujeme realizovat. A schválilo to zastupitelstvo.

**Výzkumník:** Samozřejmě, má to váhu. Je to strategický dokument. U té šestnáctky, sedmnáctky, já to nějakým způsobem spojím. Já to zkusím trošičku jinak rozdělit, než mám v té sedmnáctce. Já bych tu dostupnost rozdělil do takových třech rovin. Finanční

dostupnost, jestli komunitní plánování má na ni vliv, pro uživatele, z pohledu uživatele, jestli má vliv na finanční dostupnost té služby, jedna rovina. Jestli to komunitní plánování sociálních služeb má vliv na teritoriální dostupnost, to znamená, aby to ten člověk měl službu v dosahu. A třetí rovina bych viděl na úrovni pestrosti její nabídky.

**Respondent č. 6:** Co se týče teritoria jednoznačně, protože je to komunitní plán ... města ... tak je to koncipované tak, že je to pro občany města ..., to znamená správní obvod je teda ... I když správní obvod ... je poměrně velký, tak to děláme tak aby tam nebyla diskriminace, že vlastně integrované centrum sociálních služeb má nějakou základnu. A z té základny má náš klient nejdelší 14 km a nejbližší má pár metrů. Tak i ten 14 km klient aby platil stejný poplatek, to znamená, my když oběd vozíme tak tomu do těch 14 km účtujeme stejnou cenu jako tomu do toho 1 km. Nerozlišujeme teda vzdálenost, některé obce rozlišují vzdálenost, kde si připlácíte za vzdálenost km krát nějaký koeficient. My jsme říkali, že jelikož se jedná o soc. službu tak by neměla být na bázi komerční, to znamená počítat km atd., ale jde o tu službu. A jaký je rozdíl mezi klientem vzdáleným 14 km a vzdáleným 1 km žádný oba dva potřebují oběd, oba dva potřebují uvařit, oba dva potřebují nakrmit, to znamená, nemělo by to být závislé na vzdálenosti, ale na dostupnosti. Dostupnost tím pádem se přijala filozofie pro všechny stejná. I když tady proděláváte, tady nevyděláváte, protože soc. služby nevydělávají a proděláváte víc a proděláváte méně, ale ta filozofie se tady drží. Já jsem za ní rád. Já osobně jsem přesvědčen o tom, že takto to má být, pokud se pohybujeme v sociální oblasti. Pokud bysme se pohybovali někde v komerční bázi tak samozřejmě tam upřednostním km, že jo vzdálenost atd. náklady na tu službu, tady ta nákladovost není prioritou tady je prioritou ta soc. služba. To znamená ty dokonce vyhláškou doporučené částky poskytování sociálních služeb, my držíme a snažíme se držet v rozsahu půlky.

**Výzkumník:** Tu horní hranici nevyužíváte?

**Respondent č. 6:** Ne, ne, ne! V půlce. A to co se periodicky využívá, spíš se snažíme zlevnit, je to paradox. To co je hodně žádané je levné.

**Výzkumník:** Opak trhu.

**Respondent č. 6:** Opak trhu. Protože jsme v sociální oblasti.

**Výzkumník:** A jak se chovají ti poskytovatelé „neměstští“?!

**Respondent č. 6:** Vzhledem k tomu, že vytvořili ty zásady financování a je tam deklarované to, že když budou dělat pro ty obyvatele města ... to a to, tak se dostanou to toho systému financování obce, tak víceméně nenamítají, protože oni když tvoří nebo nějaký projekt nebo mají představu rozvinout novou službu tak s tímto zaměřují. Protože se zúčastňují těch besed, protože mají své zástupce v komisi, tak vědí co se děje, co je žádané co není žádané, co jde do útlumu a co je potřeba rozvíjet.

**Výzkumník:** Takže můžeme obecně říci, že komunitní plánování má rozhodně vliv na finanční dostupnost pozitivní.

**Respondent č. 6:** Hodně velký. Za prvé se to dostává do podvědomí politiků, což je velice důležitý. Za druhé jsou tam hmatatelné důkazy o tom, že to žádané je nebo není, protože ty jednotlivé skupiny senioři, matky s dětmi nepřizpůsobivý se k tomu vyjadřují a mají možnost to ovlivnit. Jsou tam hmatatelné důkazy ve formě SWOT analýzy. Dá se to vyhodnotit nějakým způsobem, že ano toto je žádané, toto není žádané, proč je toto žádané, protože dostávají příspěvek na péči, mají na to finanční prostředky, tato skupina dejme tomu senioři, protože tam je zdravotní stav, matky s dětmi, ano proč, protože mají postižené děti, bezdomovci ne proč, protože na to nemají. Samo to z toho vyplyne, a kdyby se tak toto neudělalo, no tak se jenom domníváme proč to tak je, domníváme se proč to tak není, ale my máme fakta.

**Výzkumník:** Dobře. Přejdeme od finanční dostupnosti k té teritoriální, zase k tomu vlivu toho komunitního plánování.

**Respondent č. 6:** No já myslím, že jsem odpověděl, to vlastně to teritorium my nerozlišujeme. Nerozlišujeme co je daleko co je blízko nerozlišujeme. Rozlišujeme, je to potřeba, není to potřeba, je to žádoucí není to žádoucí

**Výzkumník:** Zase to má pozitivní vliv.

**Respondent č. 6:** No, no. Protože na začátku některé nestátní neziskové organizace měli tu tendenci říkám to kilometrovné atd. ta dostupnost. Kdežto my jsme to pojali tak, že by to nemělo být, dokonce děláme takovou věc, že máme tady Domovinku. Domovinka co to je, to jsou jesle pro staré lidi a nabídli jsme i takovou službu, protože pro Domovinku byl zájem, ale ne každý má auto a systém je takový, že do té Domovinky žádáme, aby nám teda dopravili ty lidi, protože někteří měli problém s tou dopravou do Domovinky. Zájem o tu Domovinku, ale problém byl v té dopravě. Tak v podstatě jsme vymysleli to, že tu dopravu

zajistíme. Zajišťujeme tu dopravu za jednotnou cenu, to znamená 17 Kč. V dnešní době když si vezmete taxík a teď se necháte odvézt na náměstí, tak vás to stojí 120 Kč. My to bereme za 17 Kč.

**Výzkumník:** Dobře. Přejdeme k té poslední rovině, to znamená, jestli komunitní plánování má vliv na tu skladbu sociálních služeb, na jejich pestrost, popřípadě i na konkurenci.

**Respondent č. 6:** No tak ta konkurence. Tady nevnímáme konkurenci ve vztahu k nestátním neziskovým organizacím jako konkurenci, spíš to bereme jako doplňkovou službu. To co může zajistit nestátní neziskový sektor, tak rádi to přenecháme nestátnímu neziskovému sektoru, protože má své opodstatnění, má registraci, soustřeďuje se na to a není ovlivňován tou politickou takovou tou náladou. Nepodléhá takovým těm periodám čtyřletým.

**Výzkumník:** Rozumím vám.

**Respondent č. 6:** Je tam výhoda. Je tam výhoda, protože jsou zpracované zásady, kde je jasně deklarované, jak budou financovány, oni to vědí, tak buď vznikají, nebo zanikají. Jo takže nebereme to jako konkurenci, bereme to spíš jako doplňkovou. A doplňkovou v tom smyslu, že oni se rozvíjí v takových činnostech, které to integrované centrum soc. služeb nezajišťuje. Samozřejmě rozvíjí se i v takových službách, které integrované centrum sociálních služeb nestíhá zajišťovat např.: zdravotnickou péči různé píchání inzulínu atd., protože musela by se rozšířit a není vůle dejme tomu města zvyšovat a rozšiřovat počet zaměstnanců, města nebo příspěvkové organizace. Ne protože by nešlo zvýšit počet zaměstnanců, ale když zvýšíte počet zaměstnanců, musíte rozšířit kapacitu, že jo prostory atd. a na to nejsou finanční prostředky, abychom teď postavili nový barák dejme tomu na nové integrované centrum soc. služeb. Proto vítáme nestátně neziskový sektor a proto ty finanční prostředky raději vyčleňujeme pro nestátní neziskový sektor, když zajistí tuto službu.

**Výzkumník:** Výborně. Závěrečná otázka. Tu si přečtete sám. U vás to asi nebude žádný problém.

**Respondent č. 6:** Jako myslíte ve vztahu k tomu sociálnímu obecně? Tak to komunitní plánování nebo chcete-li ta spolupráce, já nechci, aby to bylo jenom, že vyzvedávám komunitní plán, to v žádném případě. Ale tak jak to tady funguje léta letoucí, tak jak to tady funguje, tak si myslím, že se to každým rokem nějakým způsobem posouvá,

vypilovává, dopracovává a já bych teď řekl, že to má teď tu tendenci mírné, mírné zvedání kvality, mírné zvedání služeb.

**Výzkumník:** Ale mně jde spíše o to, jestli jako vy jako osoba, jako ..., máte nějakou oblast v tom sociální ve vztahu k městu, do které byste chtěl zasahovat...?

**Respondent č. 6:** Ne, ne! Ty pravomoci, které mám. To co mi dala Rada města ... si myslím, že jsou dostačující. Jsou dostačující z jednoho prostého důvodu, já metodicky řídím příspěvkové organizace. Ve zřizovacích listinách je jasně vymezené co dělá zastupitelstvo, co dělá rada a co dělá metodický orgán, to znamená daný odbor. Já nemůžu upravovat rozpočet bez toho, abych si ho nechal schválit zastupitelstvem. Já jen metodicky řídím a je tam taková věta, že metodicky řídím v předmětu činnosti. V tom předmětu činnosti, to znamená, já nezasahuji řediteli v tom, aby zítra propustil pět lidí, ale zasahuji do toho, že řeknu je tady vyhláška a ta vyhláška stanovuje za kolik jaká služba, chci, aby to bylo dodrženo v souladu se zákonem. Do toho zasahuji a to je předmětem mojí kontrolní činnosti sociálního odboru ve vztahu k příspěvkové organizaci. To znamená, nechodím na kontrolu toho jak má spočítané platy, kolik dává odměn, to mě nezajímá. Zajímá mě vyhláška, klient, jak jsou udělané smlouvy, zda se dodržují smlouvy, zda ty ceny, které tam jsou, zda odpovídají té vyhlášce, zda nejsou překračovány, zda ten klient dostává to co je deklarované teda ve standartu, jo? Standard obsahuje nějaké kvality. To je moje. Myslím si, že mi to bohatě stačí, nepotřebuji větší pravomoci k tomu, abych ovlivňoval tu službu.

**Výzkumník:** I ve vztahu k tomu financování?

**Respondent č. 6:** Nepotřebuji!

## **PŘÍLOHA P VIII: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 7**

**Výzkumník:** Já předpokládám, že už jste někdy jako město ... komunitně plánovali.

**Respondent č. 7:** Vytvořili jsme komunitní plán sociálních služeb ve městě ... na období roku 2005, 2006 a 2007.

**Výzkumník:** Předpokládám, že to bylo tehdy, když to evokoval krajský úřad.

**Respondent č. 7:** Ne, ne, ne! Ona ta situace byla úplně jiná, jestli to chcete i datumově nevím, jestli si nevyndám pomocný destičky.

**Výzkumník:** Jo vezměte, si vezměte si je! :D

**Výzkumník:** Předpokládám, že to byl nějaký střednědobý plán, že žádný dlouhodobý plán jste nikdy nedělali?!

**Respondent č. 7:** Ne, ne, tak ono už to v podstatě i z těch let tak nějak vyplývá. Zahájili jsme to v roce 2003 a musím tedy říct, že to bylo z podnětu oblastní charity v... Z toho důvodu, že ředitelka vlastně nějakým způsobem je docela zdatná, co se týká soc. oblasti a nějakým způsobem se k tomu komunitnímu plánování někde nachomejtl, takže ve své podstatě nás jako město oslovila. Vyprovokoval. Musím říct, že tenkrát k naší ne příliš velké radosti. Takže jsme se o to nějakým způsobem museli zajímat a my jsme potom na podzim roku 2003 jako město požádali na MPSV o dotaci, to byly takový ty grantíky malý začínající o dotaci na zavedení komunitního plánování ve městě... To jsme dostali, začali jsme plánovat. Vznikla triáda a plánovalo se.

**Výzkumník:** Vytvořili jste ... plán a teď se zeptám, visí někde na vašich stránkách města?

**Respondent č. 7:** Jo, měl by tam viset pod sociálními službami.

**Výzkumník:** Tak to já se do něho podívám a pak se stalo, co vy jste ho vytvořili a v roce 2007 ho schválilo zastupitelstvo nebo jenom rada nebo nikdo?

**Respondent č. 7:** Jo, schvalovalo ho zastupitelstvo i rada.

**Výzkumník:** Co se dělo potom?

**Respondent č. 7:** Potom jsme se pokusili nějakým způsobem ten plán naplňovat.

**Výzkumník:** Ano, výborně to je důležité. Takže jste to sledovali?

**Respondent č. 7:** Ale dlouho jsme to nevydrželi.

**Výzkumník:** Aha!

**Respondent č. 7:** Začali jsme ho naplňovat s tím, že tam vlastně vyšlo ve všech těch skupinách, které byly tři tenkrát, o kterých jsme s odstupem času zjistili, že nebyly moc dobře složený. Jedna z těch skupin byla širokého záběru a pak až když s tím člověk pracuje tak zjišťuje, že jsme pletly věci do hromady. Vyšlo najevo, že se cítí veřejnost a v podstatě i ti poskytovatelé ne zrovna moc dobře informovaní. Tak jsme začali, protože ne úplně na všechno jsou peníze na úradě, nevím jak je Třebíč vstřícná, protože město ... mělo zájem v té době také začít stavět domov důchodců, což už bylo poměrně velký sousto. Tak jsme museli z toho komunitního plánu, když jsme chtěli ten domov důchodců, který byl samozřejmě také výsledkem. Takže ta realizace toho domova je já si myslím velký kus splnění.

**Výzkumník:** Ten dům se postavil?

**Respondent č. 7:** Ten se postavil, ten už funguje. Je to příspěvkovka přímo města.

**Výzkumník:** Existuje souvislost mezi komunitním plánováním a vznikem toho domova?

**Respondent č. 7:** Určitě, tady je to i písemně!

**Výzkumník:** Takže k něčemu to asi bylo?!

**Respondent č. 7:** Ale jenom jsem tím chtěl říct, že ten domov byl prostě tak velká zátěž, že už nebylo v silách takhle malého města jako je ... třeba budovat další ty služby. Tak jsme se pak vrhli, abychom nějakým způsobem pracovali i s těma ostatníma skupinami třeba na to zlepšení informovanosti veřejnosti tak jsme začali vydávat v našich novinách, co vydává město ... noviny, tak jsme začali vydávat takový seriál o poskytovatelích sociálních služeb.

**Výzkumník:** To chceme teď zrovna dělat rámci projektu v Třebíčském zpravodaji.

**Respondent č. 7:** A zjistili jsme, že i třeba ti poskytovatelé o sobě málo vědí. Takže jsme dělali i takový kulatý stůl, zkrátka takový setkání kde byli pozvaní jenom poskytovatelé, kteří se tam představovali a nějak povídali o té činnosti. Pak tedy běžel tento seriál v těch novinách a v rámci komunitního plánování jsme vlastně v průběhu těch let, protože my jsme se pak ještě zapojili do jednoho grantu, o který žádala teda oblastní charita, a my jsme na ně participovali a pak jsme vydali vlastně dva takovýhle adresáře.

**Výzkumník:** Takový kataložky?!

**Respondent č. 7:** Takový kataložky jak říkáte. Tohle je ten první taková pracovní verze a tohle je ten druhý z roku 2006 už dokonalejší a už reaguje na zákon o sociálních službách.

**Výzkumník:** Tohle je relativně staré! Od té doby jste tohle ještě udělali?

**Respondent č. 7:** To je hodně starý. Od té doby jsme to zatím neaktualizovali a musím se přiznat, že nějakým způsobem možná i v těch skupinách došlo k tomu, že si mysleli, že když jsem, budou vlastně ti lidi chodit tak, že docílí víc takových těch svých požadavků. Najednou jsme začali mít problém s tou docházkou těch lidí, protože oni si mysleli, že tak teď budeme chtít stacionář a on tady bude do půl roku a on tady nebyl. Tak jim to začalo připadat zbytečný.

**Výzkumník:** Tady je právě výhoda toho, že nám ti lidi tam chodí, si myslím z toho důvodu, že je to provázený s těma zásadami a oni vědí, že s tím městem je dobrý komunikovat, když z toho vypadne 8 milionů za rok.

**Respondent č. 7:** Víte co, vy máte asi šílenou výhodu i v tom, že vy tam máte dost těch služeb, těch poskytovatelů. A to se úplně jinak pracuje. Já když vám to řeknu úplně takhle na rovinu my nejenom, že jme malý město, ale i ta síť sociálních služeb je zde naprosto nedostatečná. My tu máme oblastní charitu, která má několik služeb pod sebou, neříkám, že málo, ale taky to není ale jako jo dobře a potom Fokus Vysočina, která je zaměřená na cílovou skupinu duševně nemocných. Mám obavy, že je to tak to hlavní co tu vůbec máme. Pak jsou tu různé svazy zdravotně postižených typu spolky spíš takovýhle zájmový aktivity, který, vlastně bych řekl, v současné době ani poskytovateli podle zákona nejsou. Ale zase je pravda, že je dobrý, že se setkávají a těm lidem, kteří tam dochází, podávají nějakým způsobem ty informace, komunikují, nechci to jako popírat, ale až pak přijde klient a máte nabídnout službu tak vlastně zjistíte, že nemáte až tak co nabídnout. Tak ono se to bohužel odrazí i na tomhleto.

**Výzkumník:** Zase výhoda komunitního plánování, si myslím, spočívá v tom, že se zjistí, co chybí a teď se může iniciovat nějaká cesta, já vím, že to není za půl roku, půl roku je krátká doba, aby něco vzniklo. Ale participace mezi městem a mezi nějakou tou organizací, což opravdu bývá nejčastěji ta oblastní charita. Město Třebíč má jeden denní stacionář, to je vše.



**Respondent č. 7:** Víte co, třeba tady u toho stacionáře tady vedeme dlouholetou diskuzi o stacionáři pro děti nebo možná už i dospělý pro mentálně postižený. Sám ..., dělali jsme i takovou analýzu právě i v rámci toho komunitního plánování potom následně když komunitní plánování vychladalo bych tak řekla, tak i jinač, vlastně jsme zjistili, že tady až tolik vlastně těch zájemců o to není. Město ... pak přistoupilo k tomu, že tady v ... je stacionář Lada a ti jsou ochotni tak ty naše klienty brát a svázat. **Město bylo i ochotné financovat dopravu nebo se alespoň spolupodílet, nicméně jsme narazili na nepochopení těch maminek, protože ony to chtěly tady v... A město, jak jste říkal správně asi není možný ani ekonomicky ani z jiných důvodů, aby všechny služby zajišťovalo město.**

**Výzkumník:** To není úkolem města. To je nesmysl!

**Respondent č. 7:** Bohužel se nám nepodařilo třeba ani pro tuhleto aktivitu, která si myslím, že by nebyla špatná, aby tu někde byla třeba i pro více měst, sehnat vhodného poskytovatele, který by se toho ujal. Jediná ta nabídka teda vlastně vznikla od té Lady.

**Výzkumník:** Tam jde o to, že třeba by si ta, ono to je trošku mimo mísu, že třeba to řešení bych viděl, že by město poskytlo prostory zdarma, prostě za nulu nebo za korunu, symbolickou, a oni si to středisko tady v těch prostorách zařídí.

**Respondent č. 7:** I takový byla vize do budoucna té Lady s tím, že ty dětičky začnou jezdit tam nějakým způsobem, aby to maminky ořukaly, zjistily, jestli je to to pravé. Pak by mohli zřizovat pobočku tady, zase by byla asi hloupost, aby se tady do toho vrhli, ono to taky něco stojí a pak to nefungovalo. Jenomže ono bohužel nezačalo fungovat ani tohle, takže to takhle zaniklo.

**Výzkumník:** To jsou prostě takové jednotlivé problémy. Akční plány nějaké na jednotlivé roky, třeba ani v tom počátku jste dělali? Udělali jste střednědobý plán?

**Respondent č. 7:** Střednědobý plán a pak jsme se snažili jet podle těch jednotlivých ... podle něho.

**Výzkumník:** Tehdy a dnes, myslíte si, že vaše politická reprezentace, vedení města, mělo a má zájem na vzniku toho dokumentu?

**Respondent č. 7:** **Já bych řekl, že tehdy ten zájem byl, protože pan místostarosta, který tenkrát byl ve funkci, se s námi na tom velice aktivně podílel a musím říct, že i při jednání ať už v radě nebo v tom zastupitelstvu byl poměrně velkým iniciátorem.**

**Výzkumník:** V současné době město má samozřejmě nějakou radu, nějakého starostu, ale je tam nějaký politik, který by měl ... přímo třeba sociální oblast třeba v komplexu se školstvím a se zdravotnictvím jak to bývá v těch menších městech?

**Respondent č. 7:** Máme pana místostarostu, který dělal ředitele domova důchodců pro seniory, který má nás na starosti, ale je tu poměrně krátce a je zároveň i radní a zároveň i zastupitel akorát je tu chvíličku, není tady ani celé poslední volební období, protože tam došlo k odchodu předchozího pana místostarosty. Nemůžu říct, že bychom nespolupracovali, vůbec nechci říct, že by se o oblast nezajímal nebo neznal nebo byl proti něčemu, ale ještě jaksi časově je to takový složitější.

**Výzkumník:** Jasně, je to nová funkce pro něho. Takže obecněji tehdy ano a dneska myslíte.

**Respondent č. 7:** Dneska bych řekla, že jakoby méně. Nechci říct, že vůbec.

**Výzkumník:** Tady chce najít ten důvod, aby se nevidělo to komunitní plánování pouze jako tady ten plán, ale s tím související činnosti, které jsou potřebné, třeba ta koncepce sociální bytové politiky, což je jako věc, kterou si myslím, že je třeba, aby si to ty územně samosprávné celky řešily, protože to nikdo za ty jejich lidi, kteří budou mít sociální problémy, za ně nevyřeší.

**Respondent č. 7:** Což třeba já vnímám u nás jako dlouhodobý problém a nevím, jestli se nám to podaří. S tím máme docela potíže. Budeme masírovat dluhy potom.

**Výzkumník:** Jasně, no. Výborně. Řekl jste, že pak jste postupovali teda podle toho plánu, takže ten plán se nějakým způsobem realizoval. Udělali jste někdy to, že byste ten plán cíleně nějakým způsobem vyhodnocovali? Jakože byste si to přečetli a prostě si vyhodnotili, co z toho je splněné či není?

**Respondent č. 7:** Jako nějakou analýzu myslíte? No to jsme určitě dělali, protože třeba zrovna jak jsem vám říkal i tou analýzou potom vlastně jeden z těch závěrů byl, že jsme neúplně vhodně vytvořily třeba ty skupiny. Potom jsme to tam měli, jakoby dohromady pak jsme to různě, jo to jsme jako dělali.

**Výzkumník:** Ale vlastně jenom v těch letech 5, 6, 7, pak teda ten plán asi usnul?

**Respondent č. 7:** Ten plán usnul. Pak bylo takový to období, kdy kraj do toho komunitního plánování vstupoval, vím, že i ještě jedna kolegyně, která už tady u nás

nepracuje, byla zapojena v takovém tom projektu kraje, jak se jezdilo do ..., kde jsme se nějakým způsobem my tenkrát mysleli, že najdeme jakoby cestu jak dál co ten kraj vlastně bude chtít potom do těch svých střednědobých plánů, aby to taky mělo trošku nějaký cíl a návaznost. Aby my jsme si tady nedělali něco a kraj za půl roku pak nechtěl do svého plánu něco úplně jiného. To si myslím, že se tak úplně nestalo, že spíš to zaměření kraje bylo na takovýto, co my už jsme měli za sebou. Když to tak řeknu. Pak jsme nějakým způsobem zkoušeli ten kraj kontaktovat i svolávat alespoň řeknu tu hlavní skupinu. Vlastně takhle postupně to vyhasínalo a lhal bych, kdybych tvrdil, že se v tom něco děje.

**Výzkumník:** Zrovna ten náš kraj a to jsem slyšel i na jiných místech, on prostě v tom komunitním plánování nefunguje. On samozřejmě ze zákona o sociálních službách ... ten střednědobý plán musí mít nebo on ho má. On ho někdo, možná jeden dva lidi, nějak napíší, ale že by to nějak fungovalo, to si nemyslím, protože ten kraj o tom věděl, že my to děláme. Vidíte vy nějakou souvislost mezi komunitním plánováním sociálních služeb a financováním poskytovatelů těch sociálních služeb na území města...?

**Respondent č. 7:** Tu souvislost asi vidím, protože vlastně v té době kdy ten plán byl aktuální, tak nějakým způsobem byla snaha ty prostředky přidělovat těm, kteří byli jedním zapojení, jednak se tam projeví nějaký ty jejich požadavky tak to určitě jo. A asi od té doby nějakým způsobem, dá se říct, se odpíchl ten vývoj toho financování. Od té doby dalo by se říct, že město začalo ty služby nějakým způsobem podporovat.

**Výzkumník:** Jakým způsobem to u vás funguje? Máte nějaký systémový dokument, který to řeší anebo se podávají individuální žádosti...?

**Respondent č. 7:** Ve své podstatě máme na to rozvojový fond města, ale je to teda směřovaný nejenom na sociální oblast ale na naprosto všechny oblasti na kulturu, na sport. Má to pravidla. Tento rozvojový fond je také umístěn na našich webových stránkách, kdybyste chtěl. Každý ten odbor nebo ta oblast já nevím, jak to mám nazvat, vytváří výzvy pro tu svojí. A na základě té výzvy potom ti poskytovatelé.

**Výzkumník:** Prostě takový grantový systém.

**Respondent č. 7:** Je to takový grantový systém. Si podávají žádosti.

**Výzkumník:** A je to teda zaměřené vysloveně na ty projekty, dejme tomu na financování nějakých projektů, nějakých jednotlivých akcí, anebo umožňuje tento systém financovat ty služby, třeba jejich provoz?

**Respondent č. 7:** I jejich provoz. Obzvláště teda u těch dvou hlavních pokusů charity, kdy kromě toho že si dávají tyhle ty žádosti do toho rozvojového fondu, tak jim vlastně zastupitelstvo už v rámci schvalování rozpočtů dává sumu...

**Výzkumník:** Výborně. A to mě zajímá, tam jsem mířil. Tady mě zajímá, jestli je v tom systém anebo jak to funguje prakticky. Oblastní charita bude chtít na rok 2013 nějaké finanční prostředky od města..., co udělá?

**Respondent č. 7:** Charita podá žádost v srpnu, kdy já musím zpracovávat a odevzdávat...

**Výzkumník:** Žádost přijde k vám na stůl?

**Respondent č. 7:** Přijde ke mně na stůl. Já podle té žádosti to zahrnu do návrhu rozpočtu. Potom je x kolečko kolem probírání rozpočtu.

**Výzkumník:** Jasně, čtení rozpočtu.

**Respondent č. 7:** Všichni mají hlavu takovouhle. Dochází ke škrtům. Až přijde pracovní schůzka, na který se to nějak ustálí, mezi tím se snaží různě ty věci podporovat a dokladovat jejich důležitost. Lobuje se u politiků. Potom teda se zastupitelé nějakým způsobem rozhodnou a je schváleno. A něco přidělí. Pak se napíše smlouva a pošlou se korunky a žádá se vyúčtování.

**Výzkumník:** Systém stejný. U nás je to úplně obdobné.

**Respondent č. 7:** Jako mluvit můžu to jo to určitě. Otázka je potom, samozřejmě jsou zase protiargumenty ze strany vedení. Je to všechno odvislé od financí.

**Výzkumník:** Jasně. Jaké má příjmy město, ano?!

**Respondent č. 7:** A tak no. Takže jako pak nějakou diskuzí musím dojít k nějakému závěru. Tak netvrdím, že vždycky dostanou všichni všechno, co chtějí, ale taky si nemyslím, zároveň, že by to bylo vždycky správný. Tak ono je to taky těžký.

**Výzkumník:** Jo. Jasně, jasně. Pochopil jsem vás. Má komunitní plánování sociálních služeb vliv na jejich rozvoj třeba v ... anebo obecně v jakémkoliv regionu, ve kterém se plánuje?

**Respondent č. 7:** Jako obecně to myslíte ne teď ...?

**Výzkumník:** Myslím obě roviny. Mělo to vliv na jejich rozvoj?

**Respondent č. 7:** Na rozvoj to mělo asi vliv, protože vznikl ten domov pro seniory a zároveň stacionář, který je pod domovem, takže to určitě vznikly další dvě služby, které teda jako městu chyběly a občané to docela žádali. Hlavně ten domov, to jako jo. Ale to jsou vlastně jediné dvě služby, které vlivem toho komunitního plánování vznikly. Asi teda se dá říct, ještě nějaký služby rozšířila charita vlastně i ten Fokus, jakoby se dá říct, že teda jako jo ty služby pro rodiny.

**Výzkumník:** Teď zase sklouzneme do obecné roviny.

**Respondent č. 7:** Obecně bych si myslel, že to není špatný nástroj pro rozvoj těch služeb. Ale teď je otázky vlastně přimět ty lidi, ty co se scházejí, v čemž vy máte tu šílenou výhodu, aby nějakým způsobem se tomu věnovali.

**Výzkumník:** Jakou myslíte, že třeba když jsme u toho scházení. Jakou váhu přikládáte veřejnosti? Do těch pracovních skupin, ono vám tam asi moc lidí z veřejnosti nechodilo.

**Respondent č. 7:** Na začátku chodilo a postupně odpadávalo. Protože měli pocit, že si mi děláme čárku a nic jim to nepřináší.

**Výzkumník:** Jakou váhu přikládáte těm názorům veřejnosti?

**Respondent č. 7:** Asi bych úplně ne stoprocentní, ale poměrně jako...

**Výzkumník:** Tak já tu otázku položím jinak. Když máme tu triádu? Kdo si myslíte, že ví o těch potřebách těch sociálních služeb v tom regionu, to znamená dejme tomu v ..., kdo o nich ví nejvíc: zadavatel, poskytovatel nebo ten uživatel? Kdo má největší přehled, co chybí, co by se mělo udělat?

**Respondent č. 7:** Víte co, kdyby ta veřejnost chodila v nějakým zastoupení jakoby rozumným tak bych si myslel, že by to měla být ta veřejnost, protože já jsem třeba někdy měl pocit z těch poskytovatelů, ano my chceme služby, ale my chceme aby nás město podporovalo, když to tak řeknu v těch službách, který vidíme my. Ale říct poskytovateli, nezlob se, ale tuhle službu dělá ještě jinej a my jako město vidíme, že by bylo lepší, abyste dělali tohle, protože lidi po tom volají. Tak to jsem docela cítila taky jako problém. Trošku bych měla u těch poskytovatelů takový pocit, že to co jim trošku i vyhovuje nebo mají

rozjetého tak jako ano, ale už se jakoby tak úplně nechtějí slyšet, jestli je to, to co potřebují ty lidi. Ale zase někdy požadavky veřejnosti jsou, řeknu zase nesmyslný, v říši pohádek.

**Výzkumník:** Tak jo! Nesmyslné nebo neadekvátní.

**Respondent č. 7:** Anebo mají individuální zájem. A samozřejmě určitá negativa jsou také ze strany té obce, musíme si přiznat.

**Výzkumník:** Každý má svoje. A když byste si měl vybrat jednu z těch třech, kdo o tom ví nejvíce?

**Respondent č. 7:** Když by to bylo v ideálu tak já bych asi kladl důraz na tu veřejnost a zároveň nějakým způsobem musí to být také v silách těch poskytovatelů. Tam bych asi to propojení hodně viděl. Ale určitě bych nesázel jenom na ty poskytovatele. To jako se to dělo jednu chvíli u nás, to mi přišlo taky takový ne dobrý. Ale je to hodně těžký to nějak zkoordinovat.

**Výzkumník:** Třeba když se podíváte na tu 13., přečtete si ty body, jako tam je ten vliv nějakým způsobem vyjádřený slovně. Jak, co byste?

**Respondent č. 7:** Jo, tak jestli je jako partner to si myslím, že jo. To určitě jo.

**Výzkumník:** Týká se to všechno komunitního plánování, jenom.

**Respondent č. 7:** Prostředky vynakládány efektivněji.

**Výzkumník:** Když se komunitně plánuje oproti tomu, když se komunitně neplánuje.

**Respondent č. 7:** No tak asi taky. I když říkám tím, že mi to máme teďka mrtvý, tak je to takový docela složitý na to odpovědět.

**Výzkumník:** Tak to vezměte do obecné roviny nebo do roviny svého osobního názoru, protože jste zkušený sociální rutinér, takže víte.

**Respondent č. 7:** Jo, jako jo.

**Výzkumník:** Jestli ano či ne? Zase v rámci komunitního plánování se komunitně plánuje, existuje tady ta možnost, jsou možnosti?

**Respondent č. 7:** Jo, to určitě jo. Už jenom to, že jak třeba vy máte teďka vymakaný ty zásady a různý takový, tak už, už je to o tom, že jo. Takže určitě je to efektivnější než když

jenom poslali žádosti a já nevím, to řeknu lidově, potřebuji na to a na to, a kdo to je a co to je a proč to tak je. Je to určitě přínosem.

**Výzkumník:** Myslíte, že komunitní plánování může mít vliv na kvalitu těch poskytovaných služeb v regionu?

**Respondent č. 7:** Já bych si jako myslel, že by mělo to mít vliv. Nevím, jestli zrovna tohle se u nás tak jako dobře docela povedlo, protože vlastně v rámci toho komunitního plánování by asi mělo přijít i na diskuzi, že jo, ta kvalita služeb, protože není jenom cílem mít služby, ale ty služby hlavně mají být kvalitní.

**Výzkumník:** Na určité úrovni.

**Respondent č. 7:** Na určité úrovni. Vlastně si myslím, že by to mělo být jedním z cílů na té kvalitě pracovat.

**Výzkumník:** Já to mám zde i rozepsané pod tím. Bod 15.? Zase na tu kvalitu? Může ovlivnit tady ty body, co tam v té patnáctce jsou?

**Respondent č. 7:** Na kvalitu prostředí. No tak to prostředí

**Výzkumník:** Jako když se bude komunitně plánovat, jestli to ovlivní, bude to mít vliv na zvyšování některých z těch čtyřech bodů.

**Respondent č. 7:** Jako personál si myslím určitě, kvalitu péče bych řekl taky. Tu kvalitu řízení potřeby tak taky. Nejsem si jist tím prostředím no.

**Výzkumník:** Jasný, dobře. Jo, jo, jo.

**Respondent č. 7:** Nevím, jestli už to není něco trochu, ne snad ani jinde, ale jak bych to řekl, no už takový to někde na vrcholu ke kterému než se dojde, jestli všichni před tím nepadnou.

**Výzkumník:** Chvilí to trvá, dobrý.

**Respondent č. 7:** Jako asi bych neřešil tu službu od toho prostředí, ale jako bych začal tou kvalitou. Jako bych to vzal z té druhé strany a nevím, jestli na to prostředí pak zbudou i ty prostředky a ty síly.

**Výzkumník:** Jo, jasné, výborně. :D Další, dostupnost. Já tu dostupnost vidím, jestli má komunitní plánování vliv na dostupnost těch sociálních služeb ve třech rovinách. Finanční dostupnost, to znamená, jestli to komunitní plánování ovlivní to, aby ti lidi na tu službu

finančně dosáhli nebo aby pro ně byla snáze dosažitelná. Druhá rovina té dostupnosti je nějaký teritoriální to znamená ... jestli to ovlivní to komunitní plánování. A třetí rovina na výběru služby, na její pestrosti a třeba i na konkurenci. Jako má to na to vliv? Dejme tomu začneme tou finanční dostupností.

**Respondent č. 7:** Myslím si, že jako taky, protože zase že jo, když se jakoby plánuje, to město nějakým způsobem potřebuje nebo občani, že to potřebuje, město to akceptuje, že to potřebují. Taky i ti poskytovatelé pak můžou získat ty finanční prostředky na to, aby je rozvíjeli. Ale nevím, jestli třeba tohle se tak u nás úplně jakoby povedlo, když to tak řeknu. Tu teritoriální to si myslím, že určitě, protože na základě toho si i ti poskytovatelé uvědomili, že jo, že máme taky nějaký okolí a takový. Myslím si, že by to mělo být i víc. My třeba, nevím jak vy, jsme narazili na takový problém, což je asi zase problém samospráv. Třeba když vezmu, že město ... je takhle malý tak nemůže mít všechny služby. I z ekonomických důvodů i z důvodů poskytovatelů a všeho, takže bych to třeba viděl, že by to mělo být na nějakým větším území. Nevím momentálně, jestli by to měla být PO3 nebo PO2 nebo něco takovýho. No a tam je zase problém. Proč by mělo město ... něco dělat pro ..., když to s jak jo. I když v rámci toho komunitního plánování by se to asi nechalo i ošetřit. Ale i přes to si myslím, že jsme zaznamenali třeba u té charity, že začala v podstatě i poskytovat třeba pečovatelskou službu spíš v těch okolních obcích, protože tady jí zajistí to město a oni tam, takže jako to...

**Výzkumník:** A město má svoji pečovatelskou službu?

**Respondent č. 7:** Svoji pečovatelskou službu.

**Výzkumník:** Takže tady jsou dvě. Oblastní charita a město.

**Respondent č. 7:** Tak tam je jakási ta konkurence, ale je zase pravdou, že třeba potom při tom financování, když se bavíme tam o těch žádostech, tak jsou určitě tendence a z části asi pochopitelné, že třeba když má město svoji pečovatelskou, kterou nějakým způsobem dotuje a ne málo, tak zase už nechce dát tomu jinému poskytovateli, což je asi logické, že jo? Z pohledu města určitě.

**Výzkumník:** Z pohledu města určitě, z pohledu občana nikoli.

**Respondent č. 7:** Ano. Z pohledu charity určitě ne.



**Výzkumník:** Z pohledu občana jak už jste řekla taky určitě ne, protože ten je rád, že je má dvě.

**Respondent č. 7:** Ano, a je to i o tom aby si vybral nebo by to mělo být o tom.

**Výzkumník:** Ano, přesně. To jsme v té třetí rovině v té pestrosti a v té konkurenci. Takže má to vliv na tu pestrost, konkurenci komunitní plánování?

**Respondent č. 7:** Má to vliv. V případě, že je dostatek poskytovatelů, jo.

**Výzkumník:** Vraťme se zpátky k té finanční dostupnosti, jelikož tam jsme k žádnému závěru nedospěli, ve vašem uvažování. Myslím toho člověka, ten člověk má nějaký důchod, nějaký příspěvek na péči, potřebuje nějaké služby. Má komunitní plánování vliv na to, aby ty služby byly pro něho finančně dostupnější?

**Respondent č. 7:** Já nevím, myslím, že ne.

**Výzkumník:** Myslíte, že ne. Už jsme v podstatě dole. Do čeho byste chtěl víc mluvit? Jak, dejme tomu, vedení města ohledně sociálních služeb, tak třeba těch poskytovatelů. Prostě něco si vymyslet, něco co cítíte vy, kde se cítíte, že vaše slovo má malou váhu a že byste chtěla mít víc tu rozhodovací pravomoc?

**Respondent č. 7:** No, já si teda moc neumím tak jakoby představit, že bych nějak zásadně, můžu s těmi poskytovateli třeba o té věci diskutovat, můžu říkat nějaká názory, ale nemyslím si, že bych jim do toho mohla kecat.

**Výzkumník:** Dobře. A ve vztahu k vedení města, to je váš job?

**Respondent č. 7:** Ve vztahu k vedení tam jako můžu mluvit, můžu říkat názory samozřejmě, že jo i to vedení má nějaký názor a hlavně vždycky to skončí u těch financí. Já si jako třeba myslím, že kdyby bylo dost těch peněz, tak by ten problém nebyl. Mně je samozřejmě pak vždycky vysvětleno z tohohle se odstoupit musí, než to, ale jako ale nemám asi takovej nějaký pocit, že by nás nevyslechli. Otázka je, do jaký míry je to potom zpracovaný.

**Výzkumník:** Ale zase z toho vyplývá, co říkáte, že jste vlastně v podstatě se svými kompetencemi spokojený?

**Respondent č. 7:** Ale třeba když jsme narazili na to bydlení tam bych třeba já viděl, že by mělo město víc slyšet na to, že jsou lidi, kteří prostě jsou problémový v tom městě, budou

někde bydlet, musejí, že to nelze pořád házet někam, do nějaký ubytovny, řešit nějakějma jinejma subjektama, který nám je někde umístí, protože my město s nimi nechceme mít problémy. To je třeba něco co bych já chtěl změnit. Protože ti lidi tu jsou a budou a jsou naši. A to si myslím, že se mi nedaří.

**Výzkumník:** A bude jich víc.

**Respondent č. 7:** Není možný se jenom zabývat lidmi, ty bezproblémový lidi na ty se udělají kritéria a pak se ze spousty bezproblémových vybere jeden to není až tak obtížný horší je se postarat o ty problémový.

**Výzkumník:** Problémový a pracovat s nimi, aby se staly míň problémovými.

**Respondent č. 7:** No jasně, nějak je ovlivnit.

**Výzkumník:** Což určitě lze. Já jsem přesvědčený, že ne v nějakém masovém měřítku, ale určitě to lze, že by se s nimi pracovalo, sociální pracovníci jako opravdu individuálně, naučili je základní činnosti, které ti lidé nemají.

**Respondent č. 7:** Víte co ona asi i ta samospráva nebo to vedení to vnímá tak, že jo. Takhle když budeme pracovat ano, ale my víme nejlíp, že když tady budeme mít 10 těch lidí a podaří se nám zvládnout za nějaký časový úsek dva, tak je to velký úspěch, ale pro ně je to no jo, no tak pro dva lidi todle všechno za ty peníze.