



# Kritéria kvality plánování sociálních služeb



## Obsah

1. Úvodní slovo .....	3
2. Rekapitulace zadání projektu .....	4
3. Představení dodavatele .....	4
4. Sestavení pracovní skupiny .....	5
5. Průběh projektu .....	5
6. Ověřování v terénu .....	5
7. Přehled klíčových oblastí a kritérií kvality plánování sociálních služeb .....	6
8. Význam kritérií kvality plánování sociálních služeb .....	17
9. Hodnocení závěrů projektu .....	19
10. Seznam členů pracovní skupiny .....	19
11. Poznámky .....	20

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

plánování sociálních služeb se stává běžným přístupem k zajištění potřebné sítě sociálních služeb na úrovni obcí i krajů. Přinejmenším někteří z vás, kteří se plánování sociálních služeb věnují, soustavně přemýšlejí o tom, co to vlastně plánování sociálních služeb je, kdy se jedná o plánování ve smyslu komunitního plánování, tedy s důrazem na zapojení uživatelů, poskytovatelů, zadavatelů a veřejnosti, zjišťování potřeb a jejich porovnání s nabídkou, atd. a jak postupy plánování sociálních služeb a jeho výsledky zlepšovat a zkvalitňovat.

Proto vám nyní nabízíme nástroj, který vám může být nápomocen při směřování ke kvalitě plánování sociálních služeb. Jsou to Kritéria kvality plánování sociálních služeb, která představují základní vodítka a měřítka kvality procesu plánování a jeho výstupu ve formě plánu rozvoje sociálních služeb.

Kritéria kvality plánování sociálních služeb vznikla v rámci veřejné zakázky MPSV „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“. Naším záměrem bylo poskytnout vám v první fázi vodítka pro sebehodnocení a rozvíjení efektivních postupů při plánování sociálních služeb. Předpokládám, že následně budou například samotná kritéria dále zpřesňována, případně vznikne metodika hodnocení kritérií apod.

Kritéria vznikala v pracovní skupině složené z lidí, kteří se plánováním dlouhodobě zabývají, ať už například z pozice neziskových organizací, nebo jako pracovníci úřadů. V průběhu setkávání skupiny bylo rozpracováno osm klíčových oblastí. Každá oblast sestává kromě stručného popisu a předmětu hodnocení z několika kritérií včetně způsobu jejich hodnocení. U každé oblasti jsou také uvedeny komentáře či doporučení. Popsané členění umožňuje snadnou orientaci a spolu s Metodikami plánování sociálních služeb (vydány rovněž v rámci výše zmíněné zakázky) tvoří účelně se doplňující materiály. Pro jejich vzájemnou návaznost vám proto doporučuji pracovat s oběma publikacemi společně.

Celá koncepce a znění jednotlivých kritérií bylo ověřeno v několika městech (Jindřichův Hradec, Tábor, Havlíčkův Brod, Olomouc, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Kostelec nad Orlicí a městská část Praha 12) a na základě toho došlo k jejich úpravě.

Doufám, že kritéria kvality plánování sociálních služeb v podobě obsažené v této publikaci vám budou sloužit jako pomůcka při plánování sociálních služeb a budou vás inspirovat ve vaší práci.

Mgr. Martin Žárský  
ředitel odboru sociálních služeb MPSV

## 2. Rekapitulace zadání projektu

---

Projekt „Koordinační vytváření kritérií kvality plánování sociálních služeb“ byl připraven Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, odborem sociálních služeb, v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ) a jako součást veřejné zakázky „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“. Projekt byl realizován v rámci opatření 2.1. – Integrace specifických skupin obyvatelstva ohrožených sociální exkluzí.

### Hlavními cíli zakázky bylo:

- 1) Vytvoření expertní pracovní skupiny, zpracovávání průběžných výstupů a konečných produktů činnosti pracovní skupiny.
- 2) Facilitace jednání pracovní skupiny.
- 3) Organizační a administrativní zabezpečení fungování pracovní skupiny.

## 3. Představení dodavatele

---

Dodavatelem projektu je DC VISION, s. r. o., přední poradenská firma působící v oblastech řízení změn, inovačního managementu, rozvoje prodeje a marketingu, řízení lidských zdrojů a projektového řízení. Tým DC VISION poskytuje profesionální poradenské služby a manažerský trénink firmám a institucím usilujícím o dosažení vedoucích pozic na dynamicky rostoucích trzích ve střední Evropě.

Společnost DC VISION je součástí mezinárodní skupiny Allied Consultants Europe (ACE) se sídlem v Bruselu a přímým zastoupením v 7 zemích Evropské unie. ACE zaměstnává více než 450 konzultantů. Celkový obrat skupiny převyšuje 70 mil. EUR, tj. přibližně 2 mld. Kč.

DC VISION je držitelem akreditace poradce pro zavádění mezinárodního standardu Investors in People v malých a středních podnicích od International Quality Centre, Business and Innovation Centre, Sunderland, UK, který je partnerem agentury CzechInvest. DC VISION je akreditován pro stanovování Czech Benchmarking Indexu CzechInvestem. DC VISION používá od r. 2004 systém managementu jakosti dle mezinárodního standardu ISO 9001:2001 a je certifikován mezinárodním centrem kvality IQ Net. Více informací na [www.dcvision.cz](http://www.dcvision.cz)

**DCVISION**

[www.dcvision.cz](http://www.dcvision.cz)

## 4. Sestavení pracovní skupiny

---

Kritéria kvality plánování sociálních služeb byla vytvořena pracovní skupinou složenou z odborníků v oblasti plánování sociálních služeb na všech úrovních (obce, kraje, ministerstvo, nestátní neziskové organizace). Členové skupiny (viz str. 19) byli vybráni v rámci výběrového řízení podle následujících kritérií:

- zkušenost s plánováním sociálních služeb na místní, nebo regionální úrovni v délce alespoň 3 let
- písemné zpracování souvislého textu týkajícího se problematiky kvality plánování sociálních služeb
- vzorové zpracování jednoho kritéria kvality včetně návrhu na jeho ověření
- ochota účastnit se práce ve skupině a při ověřování kritérií v terénu
- zkušenosti v oblasti zavádění standardů kvality a praxe v sociálních službách.

## 5. Průběh projektu

---

Klíčovými aktivitami projektu bylo celkem devět setkání pracovní skupiny, v rámci kterých probíhala výměna názorů, informací a faktů mezi členy skupiny k projednávaným tématům, ověřování kritérií v několika městech ČR a vytváření samotných kritérií kvality plánování sociálních služeb.

Hlavním nástrojem práce skupiny byla odborně moderovaná diskuze, kterou zajišťovali zástupci společnosti DC VISION, s.r.o. Facilitátor řídil práci skupiny, podněcoval její členy k aktivní spolupráci, generování názorů, námětů a plnění dohodnutého programu.

## 6. Ověřování v terénu

---

Výsledkem činnosti pracovní skupiny je první sada kritérií hodnocení kvality plánování sociálních služeb. Členové skupiny v průběhu práce ověřovali kritéria kvality plánování sociálních služeb v několika městech a také na základě toho provedli v kritériích některé změny.

Ověřování proběhlo formou rozhovorů s pracovníky odpovědnými za plánování sociálních služeb v lokalitách Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Kostelec nad Orlicí, Jindřichův Hradec, Olomouc, Praha 12, Tábor, a Ústí nad Labem.

Výsledky ověřování byly využity výhradně pro potřeby pracovní skupiny a prověření funkčnosti pracovní sady kritérií kvality plánování sociálních služeb.

## 7. Přehled klíčových oblastí a kritérií kvality plánování sociálních služeb

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

<b>1.1.</b>	<b>Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Důkaz je kompletní.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Není doložen žádný důkaz o schválení.
<b>Komentáře a doporučení</b>	- slovo schválen je definováno jako ochota, nebo odhodlání něco udělat, podpořit, atd. - není nutné, aby existovalo pouze jedno usnesení	

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

<b>1.3.</b>	<b>Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje Plán rozvoje sociálních služeb.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Je doložen úplný důkaz (podklady pro zjišťování jsou srozumitelné a jsou archivovány).
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Nejsou doloženy všechny části záměru.
<b>Komentáře a doporučení</b>	- plán rozvoje sociálních služeb se může v konkrétním místě jmenovat i jinak - plán rozvoje sociálních služeb může být součástí strategického dokumentu se širším záběrem, než je definován v zákoně - není nutné, aby existovalo pouze jedno usnesení	

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

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

<b>2.2.</b>	<b>Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existuje analýza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb. Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a použitelná vzhledem k předem stanoveným cílům a cílové skupině. Jsou k dispozici zdroje dat zjišťování (např. dotazníky, osnovy otázek, atd.).	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Je doložen úplný důkaz (zjišťování probíhalo podle předem stanovené metodologie, která odpovídá stanoveným cílům a cílové skupině, jsou k dispozici zdroje dat).
	Kritérium je naplněno částečně.	Je doložen částečný důkaz (nejsou k dispozici zdroje dat, nebo metodologie je vhodná pouze částečně, apod.).
	Kritérium není naplněno.	Důkazy nejsou k dispozici.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

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

<b>3.1.</b>	<b>Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Je k dispozici organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, vykonávajících odborné činnosti na stanovených pozicích, jejichž naplnění lze doložit. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Každá odborná pozice uvedená v organizační struktuře má stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost, jejichž naplnění je doloženo.
	Kritérium je naplněno částečně.	V organizační struktuře jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pouze u některých odborných pozic.
	Kritérium není naplněno.	V organizační struktuře nejsou stanoveny žádné požadavky na kvalifikaci a kompetentnost u odborných pozic.
<b>Komentáře a doporučení</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nezaměňovat kompetenci (oprávnění) a kompetentnost (schopnost)</li> <li>- požadavky na kvalifikaci si realizátor střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb stanovuje sám</li> <li>- nemusí být zastoupeny, určeny všechny odbornosti, nebo pozice, které jsou uvedeny v popisu kritéria</li> </ul>	

<b>3.2.</b>	<b>Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu a je doloženo, že je nabízena účastníkům procesu. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Vzdělání bylo nabízeno všem účastníkům během jejich aktivního zapojení do procesu.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Neproběhla žádná nabídka vzdělávání pro účastníky procesu.
<b>Komentáře a doporučení</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- účastník procesu tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb je aktivně zapojen ve struktuře plánování</li> <li>- vzdělávání zajišťováno vnitřními i vnějšími vzdělavateli</li> </ul>	

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

<b>4.1.</b>	<b>Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Dokumenty (existují popisující dokumenty).	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Organizační struktura je definována včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic.
	Kritérium je naplněno částečně.	Organizační struktura včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic jsou popsány částečně.
	Kritérium není naplněno.	Organizační struktura včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic nejsou popsány.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>4.2.</b>	<b>Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupiny.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Pravidla ustavující postavení, organizace a způsob jednání pracovních skupin jsou zpracována, schválena a uplatňována v praxi.
	Kritérium je naplněno částečně.	Chybí buď schválená pravidla popisující postavení, nebo způsoby jednání skupin.
	Kritérium není naplněno.	Nejsou-li pravidla popsána, nebo schválena, kritérium není naplněno.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>4.3.</b>	<b>Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Výstupy z jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny (rozhovory s členy pracovní skupiny).	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Oba důkazy jsou naplněny.
	Kritérium je naplněno částečně.	Alespoň jeden z důkazů je zcela naplněn.
	Kritérium není naplněno.	Ani jeden z důkazů není naplněn.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

<b>4.5.</b>	<b>Je zajištěna informovanost uvnitř systému.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Způsob informování a předávání informací je závazně popsán v některém ze základních dokumentů, nebo je popsán samostatně. Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Všechny důkazy jsou naplněny.
	Kritérium je naplněno částečně.	Alespoň jeden z důkazů je zcela naplněn.
	Kritérium není naplněno.	Ani jeden z důkazů není naplněn.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

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

<b>5.2.</b>	<b>Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Jsou předloženy dokumenty, které dokládají zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v rámci organizační struktury a jejich podíl na rozhodování (např. organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny apod.). Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zadavateli.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a podílejí se na rozhodování.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	V rámci organizační struktury nejsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a nepodílejí se na rozhodování, nebo je naplněna pouze jedna z podmínek.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

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

<b>6.1.</b>	<b>Plán obsahuje uvedené náležitosti 6.1.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti: - popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení - strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území - způsob financování systému sociálních služeb v území - sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny - povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	V Plánu jsou popsány oblasti uvedené v kritériu (metoda ověřování: studium Plánu).	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Plán obsahuje všechny uvedené náležitosti.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Plán neobsahuje uvedené náležitosti.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

<b>6.3.</b>	<b>Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Plán je v souladu s dokumenty, ve kterých jsou uvedeny vzájemné požadavky obcí, krajů a Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky na kompatibilitu výstupu.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Plán je zcela v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.
	Kritérium je naplněno částečně.	Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.
	Kritérium není naplněno.	Plán není v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>6.4.</b>	<b>V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Plán (metoda ověřování: studium Plánu).	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Sociální služby v Plánu odděleny nejsou.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>6.5.</b>	<b>Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existuje logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami (metoda ověřování: studium Plánu).	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Z Plánu je zřejmá logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami není zřejmá.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

<b>7.1.</b>	<b>Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>- účel poskytování informací</li> <li>- způsob poskytování informací</li> <li>- formy informování osob se specifickými potřebami komunikace</li> <li>- osoby odpovědné za poskytování informací</li> <li>- jak často jsou informace poskytovány</li> <li>- kde jsou informace dostupné</li> <li>- postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací</li> </ul>	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria 7.1. Osoby zodpovědné za systém informování jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Postup informování existuje v písemné podobě a obsahuje všechny oblasti podle 7.1. Osoby zodpovědné za systém informování jej jsou schopny zdůvodnit a doložit jeho naplňování v praxi.
	Kritérium je naplněno částečně.	Postup informování existuje v písemné podobě a obsahuje pouze některé z oblastí podle kritéria 7.1. Nebo postup existuje, obsahuje všechny oblasti podle 7.1., ovšem osoby zodpovědné za jeho naplňování nejsou schopny zdůvodnit, proč byl takto navržen, nebo doložit jeho naplňování v praxi. Nebo neexistuje postup v písemné podobě, jsou však doloženy důkazy o informování.
	Kritérium není naplněno.	Postup informování neexistuje v písemné podobě a nejsou doloženy žádné důkazy o informování.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>7.2.</b>	<b>Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace: <ul style="list-style-type: none"> <li>- základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území</li> <li>- základní dokumenty (záměr viz. kritérium 1.2., pravidla upravující postavené a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium 4.2.)</li> <li>- informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupu (včetně všech rozhodnutí, pozvánky na veřejná jednání a zápisů z nich)</li> <li>- informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty)</li> <li>- informace o možnostech zapojení se do procesu plánování</li> <li>- informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb)</li> <li>- základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb.</li> </ul>	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit, že jsou průběžně zveřejňovány minimálně informace v rozsahu 7.2., a to v souladu s písemným postupem informování dle 7.1.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování o všech oblastech podle 7.2.
	Kritérium je naplněno částečně.	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování pouze u některých oblastí podle 7.2.
	Kritérium není naplněno.	Osoby odpovědné za systém informování nejsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování o všech oblastech podle 7.2.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

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

<b>8.1.</b>	<b>Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. 1.2. a s principy plánování sociálních služeb) - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí obsahují: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování pro všechny klíčové oblasti existují v písemné podobě a obsahují požadované indikátory.
	Kritérium je naplněno částečně.	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování pro některé klíčové oblasti existují v písemné podobě a obsahují požadované indikátory, nebo jsou stanoveny pro všechny klíčové oblasti a obsahují pouze některé požadované indikátory.
	Kritérium není naplněno.	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí neexistují v písemné podobě (nelze je doložit), nebo neobsahují žádný z požadovaných indikátorů.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>8.2.</b>	<b>Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Účastníci procesu jsou schopni v rozhovoru popsat situace, kdy byly tyto postupy uplatňovány v praxi.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Naplňování je potvrzeno i v rozhovorech se zodpovědnými pracovníky.
	Kritérium je naplněno částečně.	Písemné důkazy a důkazy z rozhovorů lze doložit pouze částečně.
	Kritérium není naplněno.	Postupy nejsou realizovány a se závěry vyhodnocování se dále nepracuje.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

<b>8.3.</b>	<b>V procesu je využívána externí podpora.</b>	
<b>Kritérium, požadavek kvality</b>	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.	
<b>Důkaz, indikátor kvality</b>	Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran. Podporou třetích stran se rozumí například konzultace, supervize, metodické vedení, hodnocení podle kritérií kvality.	
<b>Hodnocení</b>	Kritérium je naplněno.	Podpora třetích stran je využívána, o této podpoře existují písemné důkazy (například smlouva se supervizorem, konzultantem, zpráva ze supervize, apod.). Spolupráce je potvrzena v rozhovorech s účastníky procesu.
	Kritérium je naplněno částečně.	Hodnocení nelze aplikovat.
	Kritérium není naplněno.	Podpora třetích stran není využívána.
<b>Komentáře a doporučení</b>		

## 8. Význam kritérií kvality plánování sociálních služeb

### Kritéria kvality plánování sociálních služeb jako nástroj sebehodnocení.

*Není to tak dávno, co se odborná veřejnost začala zabývat otázkou odlišení kvalitních sociálních služeb od těch, které za kvalitní považovat nelze. Spolu s MPSV se tímto problémem postupně zabývalo mnoho odborníků, kteří aktivně působí v sociálních službách. Výsledkem tohoto procesu jsou standardy kvality sociálních služeb, které velká většina z nás, kteří se sociálními službami zabýváme, považuje za samozřejmost.*

*V současné době je na mnoha místech v České republice realizováno plánování sociálních služeb, které probíhá v obcích, svazcích obcí, městských částech a v krajích. Všude je hlavním cílem vytvoření udržitelných a efektivních systémů sociálních služeb v daném území, které odpovídají potřebám uživatelů. V poslední době je čím dál častěji pocíťováno jako žádoucí zajištění kompaktnosti a propojitelnosti vstupů, výstupů a výsledků plánování. Zároveň je odbornou veřejností vnímána nejednotnost výstupů vzniklých plánů, jejich obtížná skladebnost (například v rámci krajského plánování), rozdílná úroveň zapojování uživatelů do procesu plánování či různá kvalita informování. Tak se čím dál častěji v této souvislosti hovoří o vzniku kritérií kvality plánování sociálních služeb. Na základě předchozí zkušenosti z přípravy standardů kvality sociálních služeb lze předpokládat, že analogicky bude docházet k podobnému procesu tvorby kritérií kvality plánování sociálních služeb.*

*V období od ledna do září 2007 se scházela pracovní skupina tvořená odborníky zabývajícími se plánováním sociálních služeb, kteří mají praktické zkušenosti s realizací plánování sociálních služeb. Debaty nebyly vždy jednoduché a střetávaly se v nich rozdílné pohledy členů pracovní skupiny na oblast plánování sociálních služeb. Často bylo nutné v rámci tvorby kritérií znovu definovat význam používaných pojmů zejména v návaznosti na zpracované Metodiky pro plánování sociálních služeb. Přes tyto těžkosti byla v pracovní skupině velmi silně přítomna snaha všech členů vytvořit kritéria kvality plánování sociálních služeb, která budou srozumitelná, v praxi použitelná a budou obsahovat nejzákladnější milníky plánování sociálních služeb. Členové skupiny se v průběhu práce shodli na definování osmi klíčových oblastí, které je v případě sledování kvality procesu plánování sociálních služeb vždy nutné naplnit.*

*Na základě své zkušenosti koordinátora komunitního plánování se domnívám, že kritéria kvality plánování sociálních služeb mohou být dobrým nástrojem k sebehodnocení. Zároveň mohou být velmi dobrým pomocníkem pro zkvalitnění plánování v obcích, kde se s plánováním začíná i tam kde je proces realizován delší dobu.*

Ladislav Marek

Projektový manažer a koordinátor komunitního plánování

Úřad městské části Praha 12

## Kritéria kvality jako nástroj vzájemné provázanosti plánů rozvoje sociálních služeb na místní a krajské úrovni.

Plány rozvoje sociálních služeb na místní úrovni jsou spolu s analýzami potřeb uživatelů a s údaji o poskytovaných sociálních službách jedním z hlavních zdrojů pro zpracování krajských střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb. Plánování rozvoje sociálních služeb na úrovni kraje je záležitostí poměrně novou. Se zavedením povinnosti krajů vytvářet střednědobé plány rozvoje sociálních služeb se otevřely mnohé otázky. Za jednu ze zásadních považují zejména otázku vazby krajského plánu a plánů rozvoje sociálních služeb na místní úrovni.

Zmíněná vazba krajského plánu a plánů na místní úrovni by měla probíhat dvěma směry – využití stávajících plánů rozvoje sociálních služeb na místní úrovni pro tvorbu krajského plánu a využití krajského plánu jako jednoho ze vstupů pro plánování rozvoje sociálních služeb na místní úrovni.

V současné době využitelnost plánů na místní úrovni pro zpracování krajských plánů naráží mimo jiné na to, že tyto dokumenty jsou poměrně nekompatibilní. Každý, kdo se zabýval plánováním rozvoje sociálních služeb na úrovni kraje a snažil se v maximální míře využít plánů na místní úrovni, má za sebou jistě obdobné zjištění, že místní plány rozvoje služeb jsou většinou natolik nesourodé, a to jak po stránce metody zpracování, tak po stránce kvality, že jejich využití pro krajský plán je problematické.

Tato zkušenost z tvorby krajského plánu je jen dalším důkazem potřeby přiblížení metody a kvality procesů plánování rozvoje sociálních služeb v obcích.

V poslední době bylo učiněno několik aktivit zaměřených na přiblížení procesů plánování rozvoje sociálních služeb. V oblasti přiblížení postupů pro zpracování plánů je nesporně zásadním krokem zpracování Metodik pro plánování sociálních služeb. Určitě není třeba podotýkat, že tento text je zároveň otevřením diskuse o metodě a o přístupech k jednotlivým problémům v oblasti plánování.

Prvním krokem pro přiblížení kvality procesů plánování je zpracování kritérií kvality procesu plánování rozvoje sociálních služeb a jeho výstupů. Tato kritéria tvoří logický doplněk zmíněných Metodik.

Jedná se o text, který je výsledkem diskusí pracovní skupiny složené z lidí s velmi odlišnými názory a zkušenostmi v oblasti plánování rozvoje sociálních služeb. Již při jeho tvorbě jsme se spolu se zadavatelem, kterým bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí, shodli, že vzniklá kritéria jsou základním textem, který je třeba dále rozvíjet. Aby mohla být plně využitelná, je třeba zejména zpracovat metodiku hodnocení a doplnit příklady dobré praxe. Obdobně jako tomu bylo při tvorbě standardů kvality bude třeba kritéria ověřit na co možná největším počtu obcí a krajů. Ověřování kritérií sice proběhlo již v rámci jejich tvorby, ale na poměrně malém vzorku obcí a stranou zůstaly při ověřování kritérií procesy zpracování krajských plánů (v době ověřování teprve probíhalo vytváření prvních krajských plánů rozvoje sociálních služeb a cyklus jejich přípravy nebyl finalizován). Dále je třeba dořešit otázku, zda mají kritéria v budoucnu plnit roli nástroje pro sebehodnocení zadavatelů a tvůrců plánu, nebo zda mají být východiskem pro nezávislé externí hodnocení kvality procesů plánování obdobné systému hodnocení kvality poskytování sociálních služeb. Již nyní však mohou kritéria spolu s dalšími dokumenty posloužit jako platný materiál pro odbornou podporu procesů komunitního plánování.

Domnívám se, že zpracované Metodiky i kritéria kvality jsou funkčními nástroji pro zvýšení vzájemné využitelnosti a větší provázanosti plánů rozvoje sociálních služeb na místní a krajské úrovni. Tato provázanost by se pak logicky měla projevit zejména kvalitnější reflexí potřeb uživatelů služeb.

Jiří Mach  
vedoucí oddělení humanitních činností  
odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Krajský úřad Ústeckého kraje

## 9. Hodnocení závěrů projektu

Všechny cíle projektu byly naplněny v souladu se zadáním, plánovaným rozpočtem a harmonogramem projektu.

- Byla vytvořena 15ti členná expertní pracovní skupina, která v průběhu projektu poskytovala průběžné výstupy a pod vedením facilitátora vypracovala konečný produkt - první sadu kritérií kvality plánování sociálních služeb.
- Byla zajištěna facilitace jednání pracovní skupiny.
- V souladu s rozpočtem a harmonogramem projektu byly zajištěny všechny organizační a administrativní úkony.

## 10. Seznam členů pracovní skupiny

**Členové pracovní skupiny pro vytváření kritérií kvality plánování sociálních služeb:**

Jméno	Pracoviště
Jana Broulíková, DiS.	Městský úřad Ústí nad Orlicí
Mgr. Martina Brzobohatá	Sociální poradna Mladá Boleslav provozovaná organizací Jekhetani Luma – Společný Svět , o.s.
Bc. Zuzana Hloušková	Občanské poradenské středisko, o.p.s. Hradec Králové
Mgr. Aleš Kavalír	Centrum pro komunitní práci západní Čechy
Bc. Ludmila Kolářová	Centrum pro komunitní práci jižní Čechy
Jindra Koldinská	Poradenství a konzultační služby v oblasti kvality a plánování sociálních služeb, Občanské sdružení JOB
Mgr. Jiří Mach	Krajský úřad Ústeckého kraje Ústí nad Labem
Bc. Ladislav Marek	Úřad městské části Praha 12
Ing. Jitka Materová	Agora CE Praha
Mgr. Marek Nerud	Krajský úřad Jihočeského kraje České Budějovice
Bc. Daniel Rosecký	Centrum pro komunitní práci jižní Čechy
PhDr. Radek Suda	Ministerstvo práce a sociálních věcí Praha
Mgr. Milan Šveřepa	Krajský úřad Královéhradeckého kraje Hradec Králové
Mgr. Marek Topolovský	Městský úřad Havlíčkův Brod
PhDr. Vladana Vasková	Ministerstvo práce a sociálních věcí Praha
Josef Veselka	Poradenství a konzultační služby v oblasti kvality a plánování sociálních služeb, Občanské sdružení JOB
Mgr. Monika Zbožínková	Poradenské centrum sociálních služeb Olomouckého kraje

**Koordinace a projektu vytváření kritérií kvality sociálních služeb:**

DC VISION, s.r.o.	
Vedoucí manažer projektu	Ing. Libor Witassek, MBA; libor.witassek@dcvision.cz
Koordinátor projektu	Ing. Ivo Stanček; ivo.stancek@dcvision.cz





**DCVISION**

[www.dcvision.cz](http://www.dcvision.cz)