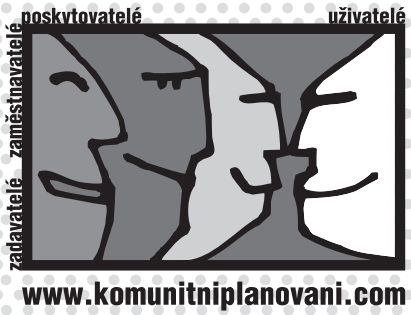



www.komunitniplanovani.com

# DESET KROKŮ PROCESEM KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ – KROK 2

## Metodický sešit 3
## ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ DO PROCESU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ


## Programový tým projektu EQUAL 0076

**Centrum komunitní práce Ústí nad Labem**
Lenka Krbcová Mašínová, Michal Polesný, Miroslav Seiner, Jiří Exner, Ivana Vlčková,

**Statutární město Ústí nad Labem**
Helena Herbstová

**Statutární město Ostrava**
Ingrid Štegmannová, Olga Pelechová

**Komunitní nadace Euroregionu Labe**
Tomáš Krejčí

**Česká rada humanitárních organizací**
Pavel Dušek, Tomáš Kříž

**Úřad práce v Ústí nad Labem**
Josef Turek, Jana Jindrová, Juraj Joni, Jaroslav Lejček

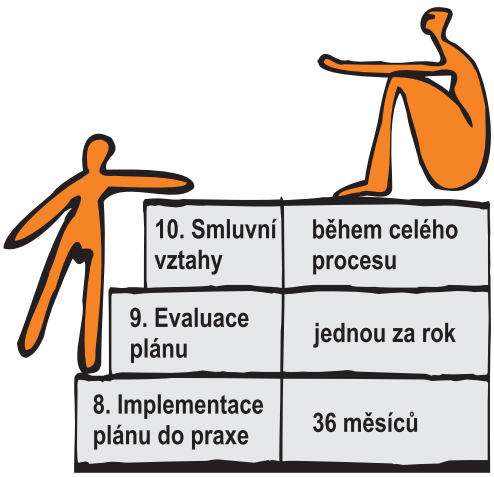


Vytvořeno v rámci projektu EQUAL EU č. 0076 „Komunitní plánování jako nástroj pro posilování sociální soudržnosti a podporu sociálního začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení znevýhodněných osob na trhu práce“.

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem EU a státním rozpočtem České republiky.

METODIKA 3

# ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ DO KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ




## Realizační období plánu

## Zpracování plánu

## Přípravné období plánu

# OBSAH


**1. ÚVOD** **5**

**1.1 Cíl metodického materiálu** **5**
**1.2 Komu je metodický materiál určen?** **5**
**1.3 Přínosy metodického materiálu** **5**

**2. POHLEDY NA ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ** **6**

**2.1 K pojmu uživatel** **6**
**2.2 Proč pracovat s uživateli** **7**
**2.3 Princip triády při zapojování uživatelů** **7**
**2.4 Účast poskytovatelů a uživatelů v triádě** **8**
**2.5 Specifika při zapojení uživatelů** **8**
**2.6 Skupiny uživatelů** **9**
**2.7 Možnosti zapojení uživatelů během jednotlivých kroků komunitního plánování** **10**
2.7.1 Zapojení uživatelů při přípravě prostředí pro procesy komunitního plánování 10
2.7.2 Zapojení uživatelů do organizační struktury 11
2.7.3 Zapojení uživatelů v rámci analýzy potřeb občanů 12
2.7.4 Zapojení uživatelů při tvorbě Návrhu komunitního plánu sociálních služeb 12
2.7.5 Zapojení uživatelů v rámci procesu konzultací 12
2.7.6 Zapojení uživatelů do implementace komunitního plánu 13
2.7.7 Zapojení uživatelů do hodnocení naplňování komunitního plánu 14

**3. POSTUPY A METODY PRÁCE S UŽIVATELI** **15**

**4. FINANČNÍ NÁKLADY NA ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ** **19**

**5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY** **20**




© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

# 1. ÚVOD

## 1.1 Cíl metodického materiálu

Metodický materiál popisuje proces komunitního plánování složený z deseti postupných kroků, které podrobně popisují, jak projít komunitním plánováním od počáteční – přípravné fáze, přes fázi zpracování plánu, až po jeho konečnou realizaci a implementaci do praxe.

Metodický postup deseti kroků komunitního plánování se uplatňuje v oblasti rozvoje sociální ekonomiky, při rozvoji sociálních a komunitních služeb, při zpracování komunitních plánů měst, obcí, mikroregionů a je přenositelný i pro zpracování střednědobých plánů krajů.

## 1.2 Komu je metodický materiál určen?

Metodika je určena všem zájemcům o problematiku komunitního plánování sociálních služeb a je součástí souboru 10 metodik, které vedou k úspěšnému zvládnutí procesu.
Prioritními skupinami pro využití metodiky jsou manažeři zodpovědní za procesy komunitního plánování a uživatele.

## 1.3 Přínosy metodického materiálu?

Pokud se seznámíte s metodikou, zjistíte, že:

- uživatelé jsou velmi různorodou skupinou, která ví o službách mnoho a může vám významně pomoci
- nelze postavit řízení procesů komunitního plánování v obci či kraji na ideálním vybraném uživateli, protože to není dlouhodobě udržitelná cesta
- můžete zapojit uživatele do procesu komunitního plánování v několika stupních
- toto zapojení vám umožní získat důležité informace a zpětné vazby, které jsou pro proces důležité
- při stupňovitém zapojování a individuální práci se skupinami uživatelů máte daleko širší spektrum i množství uživatelů, než při systému výběru určité omezené skupiny uživatelů
- se nám nemusí od začátku procesů podařit mít uživatele jako přímé účastníky při práci ve všech koordinačních skupinách
- naším cílem by mělo být, aby uživatelé v koordinačních skupinách byli pro tuto práci připraveni, stali se partnery a ne, aby uživatel byl ve skupině pouze „statistou do počtu“
- nepřiměřený tlak na uživatele může vést k jeho nezájmu, strachu a odchodu z procesů komunitního plánování.


© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

# 2. POHLEDY NA ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ

## 2.1 K pojmu uživatel

Pro bližší vymezení okruhu osob, které se mohou stát reálnými uživateli sociálních služeb, je třeba se opřít o vymezení některých pojmů, provedené v úvodních ustanoveních ZoSS. Podle nich jde **o osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením v důsledku nepříznivé sociální situace a osoby postižené zdravotně natolik, že je postižení činí nebo může činit závislé na pomoci jiné osoby**[1]. Zvláštní skupinou uživatelů pak se stávají zdravotně postižené osoby, u nichž je kvalifikovaně zjištěn takový stupeň závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při péči o sebe a zajištění soběstačnosti, opravňující postiženého k nároku na státní příspěvek na péči[2].

Problém s požadavkem spolupráce uživatelů na procesu komunitního plánování nastává u skupiny uživatelů, kteří potřebují sociální služby nejvíce, protože jejich stupeň závislosti jim znemožňuje normální život a tedy také osobní spolupráci na procesu komunitního plánování. To se bude týkat zejména dětských uživatelů a uživatelů s vysokým stupněm postižení. Do účasti na triádě by proto měli být zapojeni také zákonní zástupci nebo osoby, jimž bylo postižené dítě svěřeno do péče rozhodnutím státního orgánu. Tyto osoby, které jsou příjemci příspěvku na péči místo oprávněného postiženého[3], ale budou často vystupovat zároveň jako zadavatelé nebo faktičtí poskytovatelé péče[4]. Obdobně tomu může být i u tzv. zvláštních příjemců příspěvku, jež ustanoví obecní úřad obce s rozšířenou působností oprávněným příjemcům, kteří příspěvek nemohou přijímat nebo jej nevyužívají k zajištění potřebné pomoci[5].

U dospělých postižených, kteří nejsou schopni samostatně jednat, probíhá řízení o příspěvku z úřední moci[6]. Vlastní poskytování služeb, nakupovaných za tento příspěvek na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, je zajištěno zákonným zastoupením, kdy podle ZoSS za uživatele uzavírá smlouvu úřad obce s rozšířenou působností[7]. K mnoha již uvedeným důvodům, proč by úřad obce s rozšířenou působností neměl být při ustavení místní triády opominut, tak přibývá další – tento úřad jedná i na straně uživatelů.

Hodí se ještě doplnit, že spolupráce s úřady obcí s rozšířenou působností při komunitním plánování rozvoje sociálních služeb bude neocenitelná i díky tomu, že tyto úřady budou mít díky evidenci svých rozhodnutí o poskytování příspěvků na služby úplné statisticky využitelné údaje o počtu postižených uživatelů a charakteru jejich postižení.

Vhodnost zapojení úřadů práce podporuje i okolnost, že jsou to právě tyto úřady, které v rámci řízení o příspěvku spolupracují na sociálním šetření vedoucím k posouzení stupně závislosti příjemce příspěvku[8]. Obdobně, pokud jde o plánování sociální péče v širším smyslu, budou důležité též statistické údaje, evidované úřady práce o zdravotně postižených, kterým jsou poskytovány služby podle ZoZ[9].

---

[1] Viz §3 odst. e), f) zák. 108/2006 Sb.
[2] Viz §§7 a násl. zák. 108/2006 Sb.
[3] Viz § 19 odst.2 zák.108/2006 Sb.
[4] Viz §83 zák. 108/2006 Sb.
[5] Viz §20 odst. 1 – 4 zák. 108/2006 Sb.
[6] Viz §23 odst.1 zák. 108/2006 Sb.
[7] Viz §91 odst.6 zák. 108/2006 Sb.
[8] Viz §25 zák. 108/2006 Sb.
[9] Viz §68 zák. 435/2004 Sb.

## 2.2 Proč pracovat s uživateli?

proč uživatel

Zapojení uživatelů do procesů komunitního plánování je důležitým prvkem. Uživatelé poskytují informace, zajišťují zpětné vazby ve všech fázích procesu, přispívají k realističtějším náhledům na řešení problémů, formulují potřeby své a skupiny, kterou zastupují.
Je nutné si uvědomit, že naprostá většina cílů v komunitním plánu je právě pro uživatele, vychází z jejich potřeb a bez jejich informací je nemůžeme ani stavět.

Příkladů stavby cílů a opatření v návrzích komunitního plánu bez uživatelů je v České republice mnoho. Například: odborníci v koordinační skupině „děti a mládež“ vymyslí, navrhnou a v období implementace (naplňování) realizují skvělý nápad „Nízkoprahový klub pro mládež“. V krátké době jeho provozu se však zjistí, že mládež do klubu nechodí, a že o aktivitu nemá zájem. Hlavním důvodem je, že se nikdo žádné mládeže nezeptal, jak má klub vlastně vypadat, jaká má být činnost a náplň – nikdo s těmito uživateli nemluvil. Podklady pro stavbu tohoto cíle byly dány pouze zjištěním od uživatelů, že klub není a to v rámci dotazníkových šetření v počátku procesů komunitního plánování. Zde opravdu platí, že princip „triády“ v procesech komunitního plánování je principem, který je nutné dodržovat ve všech krocích a nespokojit se pouze s tím, že v čele procesů stojí tři lidé tzv. triáda – uživatel, zadavatel, poskytovatel.

- V první fázi zapojení uživatelů musíme získat jejich důvěru, že to co vytváříme je smysluplné, a že je k tomu potřebujeme.
- Nejlepším řešením při prvopočátečním zapojení uživatelů je naplánování pravidelných setkání, a to v jejich přirozeném prostředí, s využitím svépomocných skupin uživatelů, setkávání, např. v Klubech důchodců, účast na rekondičních či rehabilitačních pobytech atd.
- V prvních setkáních s uživateli deklarujeme snahu o změnu, podporu politické reprezentace a důležitost účasti každého z uživatelů.
- Uživatelům nabízíme kde všude se mohou v procesech zapojit. Vysvětlujeme, že jejich názory a zkušenosti jsou důležitým „kolečkem v celém soukolí“ komunitního plánování.
- Nejdůležitějším prvkem je vysvětlit uživatelům funkčnost trvale udržitelné organizační struktury komunitního plánování. Uživatel musí vědět kde je jeho místo a kde se pohybuje.
- Již v počátku se musíme vyvarovat vystavování uživatelů nepříjemným situacím, např. v koordinační skupině pro seniory, která je zastoupena z 90 % řediteli rezidenčních zařízení musíme velmi uvažovat, který senior a jak motivovaný bude v takovéto skupině zasedat, aby zde nebyl pouze do počtu a sám psychicky celou situaci zvládl.
- V rámci komunitního plánování připravíme jako doprovodné programy různorodé vzdělávací aktivity pro uživatele. V rámci těchto programů můžeme postupně získat vzdělané a motivované uživatele, kteří se zapojí přímo do organizační struktury.

## 2.3 Princip triády při zapojování uživatelů

triáda

Triáda, ne vždy si pod tímto pojmem představujeme stejný obsah. Triáda je v naší filozofii komunitního plánování princip, na kterém je komunitní plánování založeno. Princip, který v praxi vychází z velmi úzké spolupráce tří hlavních aktérů komunitního plánování: **zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů**.

Po celou dobu procesů komunitního plánování by spolupráce tří aktérů měla být co nejtěsnější. Právě tuto úzkou a stálou spolupráci nazýváme principem triády.

Z pohledu managementu komunitního plánování tedy můžeme říci, že **triáda je princip**, na kterém je komunitní plánování založeno, **nikoliv manažerský přístup**. V praxi by to tedy nemělo vypadat tak, že v komunitě, kde pracujeme, ustavíme skupinu tří lidí (zadavatel, poskytovatel a uživatel) a na jejich bedra naložíme tíhu všeho, co se v procesu plá-

nování musí udělat a zpracovat. Jak jsme si ukázali dříve, takovýto tým je týmem iniciačním, který má své úkoly po omezenou dobu procesu komunitního plánu a po prvních dvou krocích jeho činnost zaniká, nebo se transformuje, avšak princip triády trvá po všechny etapy a kroky plánování.

účast v triádě

## 2.4 Účast poskytovatelů a uživatelů v triádě

K účasti poskytovatelů a uživatelů v triádě z pohledu právních souvislostí využíváme citaci z metodiky č.10.

Obce, pokud se rozhodnou zpracovat svůj střednědobý plán rozvoje sociálních služeb podle ZoSS, tak musí činit ve spolupráci **s krajem, s poskytovateli služeb na jejím území a za účasti jejich příjemců**. Obdobně kraj je povinen zpracovat svůj střednědobý plán ve spolupráci **s obcemi, se zástupci poskytovatelů a se zástupci příjemců**. Nejde o zcela zrcadlová ustanovení, a má to své praktické důvody. Už zajistit organizačně spolupráci všech poskytovatelů na plánování sociálních služeb ve větší obci bude velmi obtížné, o spolupráci uživatelů nemluvě. S uzákoněním poskytování státních příspěvků příjemcům pomoci a s otevřením možnosti využívat sociální služby za úhradu na základě smluvního vztahu, uzavíraného přímo mezi příjemcem příspěvku – uživatelem služby a jejím poskytovatelem, počet poskytovatelů pravděpodobně vzroste a stane se proměnlivým z důvodu působení nabídky a poptávky. Na území kraje by pak zapojení všech poskytovatelů a uživatelů z těchto důvodů bylo prakticky nerealizovatelné. Proto byl pro naplnění principu triády **na úrovni kraje zákonem předurčen „zastupitelský“ režim**. Velmi pravděpodobně bude ale účast poskytovatelů a uživatelů v triádě zredukována **na skupiny zástupců i ve větších městech**.

Je třeba se připravit na to, že faktické uplatnění tohoto principu zřejmě ještě bude předmětem nejednoduchých procedurálních pokusů a debat o legitimitě a reprezentativnosti přizvaných zástupců. Situaci může usnadnit, pokud se podaří vybrat a legitimovat způsobilé a reprezentativní zástupce přímo uživatelům, příp. i individuálním poskytovatelům. Tuto úlohu často mohou plnit, například zájmová občanská sdružení. Přílišná institucionalizace ale většinou vede k tomu, že se diskusní prostředí triády začne uzavírat ostatním, „neorganizovaným“ účastníkům. Tomu by se manažeři plánovacího procesu měli snažit zabránit a zadavatel by stálou publicitou průběhu zpracování komunitního plánu a veřejnými konzultačními procesy měl udržovat triádu jako pluralitní a otevřený diskusní prostor.

specifika práce s uživateli

## 2.5 Specifika při zapojení uživatelů

Při zapojení uživatelů do procesů komunitního plánování musíme brát v úvahu, že existují různé skupiny uživatelů. Manažeři pro komunitní plánování musí řešit otázky:

- **jak** zapojit uživatele?
- **kdy** zapojit uživatele?
- **proč** zapojit uživatele?

V počátku procesů komunitního plánování:

- Jsme uživatele rozdělili do určitých skupin již tím, že jsme vytvořili koordinační či pracovní skupiny dle jednotlivých cílových skupin.
- Musíme si ujasnit, které skupiny uživatelů budou v jednotlivých skupinách (oblastech) řešeny.
- Je nutné vymezit a jasně určit, např. kde budou řešeny potřeby zdravotně postiženého seniora, ve které skupině se budeme zajímat o týranou ženu s dítětem, kde bude řešen 16letý nezaměstnaný atd. Tímto vyjasněním se nám otevírají možnosti pro širší spolupráci a zapojení uživatelů.
- Musíme si říci, jaké máme možnosti pro přímé zapojení uživatelů do práce koordinač-

ních (pracovních) skupin. V některých oblastech (např. zdravotně postižení, senioři, národnostní menšiny) nebude s přímým zapojením uživatelů problém. Ovšem v oblastech jako jsou drogy, občané v přechodné krizi či bezdomovci se dostaneme do situace, že žádný uživatel pro přímou práci ve skupině nebude k dispozici. Samozřejmě to neznamená, že práci na procesech komunitního plánování zastavíme až do doby, kdy budeme uživatele mít k dispozici.

- V případě, že uživatele nemáme, volíme jiné formy zapojení uživatelů a to tak, abychom při všech postupech dodržovali princip triády.

## 2.6 Skupiny uživatelů



Uživatelé jsou velmi širokou skupinou s různorodými schopnostmi, dovednostmi, potřebami. Pro potřeby komunitního plánování musíme zvolit určitý řád pro práci s uživateli, jehož součástí je i otázka: kde můžeme uživatele získat?
Přístup je zásadně dvojí:

- zapojení uživatelů na základě cílových skupin, které zastupují a jejich práce v koordinačních skupinách komunitního plánu,
- zapojení uživatelů na základě místa, kde se přirozeně scházejí a pracují.

Zapojení uživatelů může být na základě cílových skupin, které reprezentují a pracují podle nich zastoupeni v jednotlivých koordinačních skupinách komunitního plánu dle organizační struktury, například:

**senioři, staří lidé**

**duševně nemocní lidé**

**drogově závislí lidé**

**lidé s mentálním postižením**

**děti a mládež**

**zdravotně postižení lidé**

**lidé v přechodné krizi**

**etnické menšiny**

Zapojení uživatelů na základě místa, kde se přirozeně scházejí a pracují může pak, např. vypadat takto:

**Jednotlivec – klient – uživatel**
Máme uživatele – jednotlivce čerpajícího služby, žijícího v domácím prostředí se zájmem o práci v procesech komunitního plánování. Uživatel může pracovat přímo v koordinační skupině, kde svými názory, které nejsou ovlivňovány pobytem v žádném zařízení může přinášet velmi dobré postřehy a zpětné vazby při zpracovávání komunitního plánu. Stejně tak může komunikovat s větším počtem podobných uživatelů.

V koordinační skupině vystupuje jako jednotlivec se zkušenostmi.

**Zařízení – kluby důchodců**
Dalšími uživateli jsou lidé, kteří se scházejí při zařízeních či klubech. Jsou to lidé, kteří vy-

užívají nabízených služeb k neformálnímu setkávání, např. kluby důchodců, církevní kluby, kluby zdravotně postižených, kluby mládeže. S těmito uživateli můžeme pracovat v rámci analýz potřeb, setkávání při zahájení procesů komunitního plánování, při konzultacích návrhů komunitního plánu. Z těchto míst můžeme získat další aktivní uživatele pro přímou práci v procesech komunitního plánování.

**Uživatelské skupiny**
Další skupinou jsou uživatelské skupiny a to buď skupiny, které se schází u poskytovatelů služeb, např. skupiny abstinujících z drogové závislosti, skupina rodičů jejichž děti berou drogy, skupiny rodičů pečující o postižené děti atd. Nebo přímo svépomocné skupiny uživatelů, např. Self help skupiny pracující při fokusech, kde práci vykonávají sami duševně nemocní lidé, nebo občanská sdružení, např. Kolumbus.Tito uživatelé služeb se mohou podílet na všech stupních procesů komunitního plánování a sami organizovat menší aktivity v rámci procesů plánování.

Uživatelskou skupinou, která se pohybuje v České republice je i Rada seniorů. Rady seniorů vznikají a pracují převážně ve větších městech. Rady seniorů by měly být do procesů komunitního plánování zakomponovány, jsou významným prvkem a to jak při zpracování Návrhu komunitního plánu, tak při procesu konzultací a samotné implementaci. S Radou seniorů by měla být navázána úzká spolupráce při zahájení procesů komunitního plánování či při vzniku Rady seniorů.

možnosti zapojení

## 2.7 Možnosti zapojení uživatelů během jednotlivých kroků komunitního plánování

při přípravě prostředí

### 2.7.1 Zapojení uživatelů při přípravě prostředí pro procesy komunitního plánování

Při zahájení procesů komunitního plánování je nutná tzv. příprava prostředí (viz metodika č.1 a 2). V rámci přípravy prostředí začínáme pracovat s uživateli. Při přípravě prostředí vzniká **iniciační tým**, který by měl připravit základní představu o tom jak bude proces komunitního plánování v daném místě probíhat. Především se jedná o:

- získání politické podpory procesu
- zajištění způsobu financování
- představu o časovém harmonogramu procesu
- způsob zahájení procesu

V naprosté většině případů je iniciátorem – zadavatel – obec, svazek obcí, ten jmenuje osobu, převážně zaměstnance obce. Tato pověřená osoba oslovuje poskytovatele a uživatele ke vstupu do procesů komunitního plánování. V první fázi se vytvoří užší skupina motivovaných poskytovatelů a uživatelů. Tato skupina společně připraví schéma, jak by mohl být proces komunitního plánování realizován.

Při výběru a hledání uživatelů pro účast v iniciační skupině můžeme oslovit uživatele, kteří aktivně pracují ve svépomocných skupinách, Radě seniorů, či jsou aktivní při činnostech samotných poskytovatelů, např. rodiče pečující o zdravotně postižené dítě nebo zdravotně postižený občan, který vede dílčí aktivity u poskytovatele.

Po přípravě materiálů iniciační skupinou je vhodné oficiálně zahájit proces komunitního plánování setkáním poskytovatelů, uživatelů a zadavatele. Na tomto setkání je prezentován záměr průběhu komunitního plánování v místě, návrh na rozdělení cílových skupin a další nezbytné informace. Iniciační skupina při pozvání na toto setkání využije poskytovatelů a požádá je o předání informací uživatelům, aby se setkání účastnili. Samotní uživatelé v iniciační skupině pak přispějí k šíření informací dalším uživatelům a přátelům.

V rámci přípravy prostředí může iniciační skupina uspořádat několik setkání s veřejností s cílem představení záměru zahájení komunitního plánování a zjištění názorů a námětů občanů k poskytování sociálních služeb v místě. Počty setkání je vhodné volit na základě velikosti území, které budou předmětem komunitního plánování.
Úvodní část procesů komunitního plánování nemůže být nekonečná (příliš dlouhá), motivovaní zájemci o aktivní účast ztratí zájem.

## 2.7.2 Zapojení uživatelů do organizační struktury

**do organizační struktury**

Pokud procesem komunitního plánování nastavujeme nové směry, změny a plánujeme sociální služby v daném místě na další 3 roky, potřebujeme vykonávat manažerské činnosti ve stabilizovaném prostředí. Potřebujeme vytvořit životaschopnou, silnou a nezkostnatělou organizační strukturu, do které budeme moci zapojit uživatele. Mluvíme zde o trvale udržitelné organizační struktuře komunitního plánování, (podrobněji viz metodika č. 2).

Organizační struktury jsou ustaveny tak, že do nich od samotného začátku zapojujeme uživatele. Pokud přijmeme členění uživatelů dle cílových skupin (viz bod 2.4), zajistíme informační a motivační kampaň pro získání uživatelů, menšího rozsahu. Vycházíme ze své znalosti prostředí nebo zjistíme jaké skupiny uživatelů ve svém místě máme k dispozici. V první fázi vyjednáme schůzky se všemi „organizovanými“ uživateli, vysvětlíme o co nám jde, co nabízíme a kde jsou naše cíle. Nabídneme účast v koordinačních skupinách, jednotlivým zástupcům. Při těchto jednáních máme možnost k diskusím o „samotné“ organizační struktuře, např. jak budou rozděleny koordinační skupiny, co bude naším cílem, jak nám mohou skupiny uživatelů pomoci při sběru dat, jak si uživatelé představují, že budou dále o procesech informováni atd.

Uživatelé musí dostat jména a spojení na kontaktní osoby, které jim mohou zodpovědět jakékoliv otázky kolem procesů komunitního plánování.

Uživatelům bychom měli dát při prvních jednáních koordinačních skupin více prostoru pro vyjádření. Místa a časy setkávání koordinačních skupin bychom měli upravit vzhledem k možnostem uživatelů (handicap, zaměstnání atd.).

V rámci posilování prestiže organizační struktury se snažíme všem účastníkům v koordinačních skupinách vysvětlit, že oni jsou ti odborníci a zástupci na jednotlivé oblasti, a že zastupují a řeší celou oblast vůči ostatním občanům v místě a ne pouze zájmy své, nebo svého zařízení. Zde je nutné říci, že dosažení tohoto stavu si vyžaduje delší časové období.

Při práci s uživateli, kteří pracují přímo v koordinačních skupinách, můžeme využít buď individuální setkávání manažera skupiny s uživateli či zajištění společného setkávání všech uživatelů pracujících ve skupinách. Na tomto setkávání můžeme hlouběji probrat jednotlivá témata a zajistit **vzdělávání uživatelů** vedoucí k lepšímu pochopení úlohy uživatelů v procesech komunitního plánování. Individuální práce manažera nebo jiné pověřené osoby s uživateli zastoupenými přímo v koordinační skupině je velmi důležitá a v mnoha městech České republiky, které se vydaly cestou komunitního plánování podceněná. Pokud individuálně s uživateli nepracujeme, nevydrží v koordinační skupině dlouho, většinou odcházejí se slovy, „že by rádi pracovali, ale tomuto nerozumí, je to složité, oni Evropským fondům nerozumí, ti politici stejně sociálno nechtějí atd.“.

V některých cílových skupinách budeme mít problémy se získáváním uživatelů, nemusíme mít **ihned uživatele** ve všech skupinách, ale musíme ctít princip triády a o zapojení uživatelů se cíleně snažit po celou dobu komunitního plánování.


© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

v rámci analýzy

### 2.7.3 Zapojení uživatelů v rámci analýzy potřeb uživatelů

V rámci analýz jsou účelově zapojováni uživatelé a to převážně prostřednictvím řízených sociologických průzkumů. S uživateli můžeme však spolupracovat i jiným tvořivějším způsobem, kdy jsou uživatelé sami aktivní při získávání informací v rámci průzkumů, např. strukturované dotazníky, jejichž sběr může provádět, např. proškolený uživatel, který využije svého přirozeného prostředí. Dobrou praxí je účast manažerů komunitního plánování spolu s uživateli na jimi pořádaných akcích, kde lze zakomponovat diskusní kluby, kulaté stoly s V.I.P. sociálního života v komunitě, rekondiční pobyty, akce volného času atd., kde můžete spolu s uživateli v jejich přirozeném prostředí pracovat na sběru dat strukturovanou diskusí či rozhovory s uživateli.

Při získávání informací od uživatelů je důležité vždy vysvětlit k čemu nám jejich informace budou, jak se mohou projevit v zajišťovaných službách a o čem je komunitní plánování. Samozřejmě, že při sběru informací vycházíme z individuálních možností jednotlivých skupin uživatelů.

V této části nesmíme zapomínat na „veřejnost“, tedy občany, kteří služby nevyužívají, protože je nepotřebují nebo o nich nevědí.
Zapojení veřejnosti při zjišťování potřeb není již tak složitým úkolem jako je zapojení samotných uživatelů. K zapojení veřejnosti můžeme využít standardizované sociologické postupy. Viz další metodiky.

při tvorbě návrhu plánu

### 2.7.4 Zapojení uživatelů při tvorbě Návrhu komunitního plánu

Při tvorbě Návrhu komunitního plánu sociálních služeb jsou zapojeni uživatelé, kteří pracují v koordinačních skupinách. V případě, že v některých skupinách uživatelé nejsou, může manažer pro komunitní plánování, či manažer koordinační skupiny využít k rozpracování cílů na jednotlivá opatření a k následnému rozpracování opatření, k práci s uživateli podobných postupů, jako při analýzách potřeb. Doporučujeme, aby každé opatření, které se týká rozvoje aktivit samotných uživatelů bylo s touto skupinou konzultováno již při přípravě návrhu, a to velmi podrobně. Pokud tak neučiníme, můžeme se dostat do situace, kdy převáží vize odborníků nad potřebami samotných uživatelů.

Pokud máme málo uživatelů nebo žádné v koordinačních skupinách, je nutné vždy u uživatelů hledat oponenturu našeho návrhu, třeba i z jiné příbuzné koordinační skupiny.

Samotná tvorba návrhu klade na manažery jednotlivých skupin nároky hlavně v oblasti řízení a práce se skupinou. Uživatelé ve skupině jsou většinou v menšině a je pro ně problematické prosazení svých návrhů. Manažer skupiny musí vytvářet volný prostor pro uživatele při jednáních. Vhodným doplněním jsou individuální setkání manažera s uživateli sloužící k vyjasnění a pochopení situace a emoční ventilaci.

v procesu konzultací

### 2.7.5 Zapojení uživatelů v rámci procesu konzultací

Zapojení uživatelů do procesu konzultací – podrobněji viz metodika č. 8. Pro úspěšné zvládnutí procesu konzultací a hlavně pro celý úspěch zavedení procesů komunitního plánování, jako standardizované metody plánování sociálních služeb, je zapojení uživatelů důležitým prvkem.

Základním prvkem v procesu konzultací je **individuální přístup** k uživatelům a uživatelským skupinám. Proces konzultací s uživateli by měl probíhat na osobních setkáních a diskusích. Pouze malé procento uživatelů bude návrh připomínkovat prostřednictvím internetu či vyplněním připomínkovacího dotazníku po přečtení návrhu v knihovně či na Úřadu práce.

Osoba zodpovědná za proces konzultací by měla společně s manažerským týmem připravit časový harmonogram pro cílený proces konzultací s uživateli. Harmonogram by měl obsahovat:

- skupiny uživatelů, se kterými bude návrh konzultován
- osobu, která konzultaci povede
- datum, čas kdy bude konzultace probíhat

Proces konzultací se skupinou uživatelů je veden formou:

- krátkého představení metody komunitního plánování,
- představením Návrhu cílů a opatření a co nám přináší proces konzultací, pro danou cílovou skupinu, se kterou konzultaci vedeme,
- pro představení je vhodné využít techniku promítání a ne strohé předčítání,
- je vhodné použít vizualizaci cílů a opatření – větší formáty, které vyvěsíme na zdi a máme témata, o kterých s uživateli diskutujeme stále před sebou.

Naše očekávání vůči konzultacím s uživateli by měla být realistická. Měli bychom vědět k čemu prioritně chceme, aby se uživatelé vyjadřovali. Nemůžeme očekávat, že se uživatelé budou vyjadřovat, např. k celkové ceně opatření či odkud půjdou finanční prostředky na jeho realizaci, ale spíše zda služby a jejich představa je správně ustavena. V naprosté většině případů se nám objevují v rámci procesu konzultací s uživateli nové nápady či doporučení, která v návrhu nejsou a některá mají k sociálním službám daleko, např. zastávka MHD je daleko od zařízení, chodník není v zimě uklizen atd. Tyto situace řešíme tak, že si návrhy poznamenáme a předáme je na patřičná místa, dle kompetencí. Tuto informaci sdělíme uživatelům již v začátku.

Dalším problematickým bodem skupinového připomínkování návrhu komunitního plánu je vyplňování připomínkovacího dotazníku samotnými uživateli. V tomto případě volíme cestu, že máme prázdné dotazníky s sebou, uživatele v začátku s jejich obsahem seznámíme a při postupném probírání návrhů cílů a opatření, po diskusi nad změnou zapíšeme změnu do dotazníku. V závěru setkání všechny zapsané změny přečteme, odsouhlasíme s uživateli a dohodneme se, zda je připomínka podána za Radu uživatelů či za jednotlivce.

Po skončení procesu konzultací je žádoucí všem uživatelům, kteří připomínky zaslali, poskytnout zpětnou vazbu.

### 2.7.6 Zapojení uživatelů do implementace komunitního plánu

**do implementace plánu**

V rámci implementace jsou aktivně zapojeni uživatelé, kteří pracují v koordinačních či pracovních skupinách. Manažeři koordinačních (pracovních skupin), kde uživatelé prozatím nejsou by měli při implementaci dále navštěvovat či se pravidelně setkávat s uživateli, se kterými bylo pracováno buď při analýzách či v procesu konzultací.

Uživatelé by měli být pravidelně informování o obsahu jednotlivých připravovaných projektů, které reagují na naplnění jednotlivých cílů. Uživatelé v této fázi působí jako zpětná vazba, která nám říká zda při naplňování jednotlivých cílů jdeme správnou cestou. Prostorem pro tyto aktivity jsou pravidelná jednání koordinačních skupin.

Pokud se nám v komunitním plánu objevují cíle, které se zabývají přímo uživateli, např.: Vznik rodičovské skupiny v oblasti drogových závislostí, Rozvoj aktivit svépomocné skupiny v oblasti duševního zdraví, Vydávání uživatelského časopisu atd. je nutné se na tyto cíle více zaměřit. Někdy je vhodný způsob pro zapojení uživatelů ustanovení malé realizační skupiny k naplnění cíle, která může být složena více z uživatelů ze zástupce poskytovatele, a manažera.


© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

### 2.7.7 Zapojení uživatelů do hodnocení – evaluace komunitního plánu

K hodnocení naplňování komunitního plánu máme vytvořeny hodnotící tabulky. Cíle a následná opatření, která se týkala činnosti uživatelských skupin hodnotíme na individuálních setkáních s těmito skupinami. Manažer koordinační skupiny by měl navštívit uživatele, kteří se na naplňování cíle podíleli a společně tabulky vyplnit.

Po zpracování celkové zprávy „Hodnocení naplňování cílů a opatření komunitního plánu“, by měl manažerský tým či pověřené osoby informovat uživatele o výsledcích.

K předání těchto informací můžeme využít opět individuální návštěvy, setkání s uživatelskými skupinami, setkání na rekondičních pobytech a podobných akcích.

Zjednodušená zpráva – zhodnocení co se podařilo a co ne – by měla být zpracována tak, aby bylo vše pro uživatele čitelné.

Zpráva by měla obsahovat:
- jaké nové služby vznikly
- jaké nové programy se nabízejí
- jak se rozšířily stávající kapacity služeb
- kolik finančních prostředků se podařilo zajistit z vnitřních a vnějších zdrojů
- kolika uživatelům bylo pomoženo
- co se nepodařilo a proč

Při představení hodnotící zprávy již můžeme začít se zaznamenáváním postřehů, názorů, nápadů a doporučení, co je nutno zlepšit, jaké cíle by měl obsahovat další komunitní plán, jak je možno zlepšit komunikaci s uživateli v dalším období.

# 3. POSTUPY A METODY PRÁCE S UŽIVATELI V JEDNOTLIVÝCH KOORDINAČNÍCH SKUPINÁCH

Pokud to myslíme se zapojením uživatelů opravdu vážně, musíme se této otázce věnovat v rámci všech procesů, které jsou s komunitním plánováním spojeny. Nebude moc uživatelů, kteří přijdou sami a budou tak dobře vybaveni, aby byli aktivními účastníky v procesech komunitního plánování.

Je nutné si uvědomit, že i uživatelé potřebují projít **minimálním vzděláváním**, a to tak, aby se o komunitním plánování dozvěděli více, aby byli schopni najít si svou roli, aby věděli proč je důležité v těchto procesech být.

Osoby zodpovědné za procesy komunitního plánování by měly postupně zajistit vzdělávání pro uživatele. Problémem v této oblasti je, že vzdělávání přímo zaměřené pouze na uživatele v procesech komunitního plánování není prozatím k dispozici. Je proto nutné vyhledat odborníky, kteří se touto problematikou zabývají a vyjednat způsob vzdělávání. Pro práci s uživateli obecně:

- využíváme přiměřené informace co do formy i obsahu
- poskytujeme uživatelům včas jasné a přesné informace
- využíváme vizuální formy sdělení pro uživatele
- poskytujeme uživatelům dostatečný prostor pro vyjádření jejich názorů
- poskytujeme uživatelům prostor pro emoční ventilaci
- poskytujeme uživatelům jasné kontakty
- pracujeme s ohodnocením uživatelů za jejich práci

V oblasti komunitního plánování pracujeme v koordinačních skupinách, které jsou děleny dle cílových skupin uživatelů a jejich jednotliví manažeři mají rozdílné podmínky a možnosti spolupráce s uživateli.

Jako model použijeme členění uživatelů do osmi koordinačních skupin a na každou skupinu se podíváme z hlediska možností práce s uživateli.

## 3.1 Koordinační skupina za cílovou skupinu senioři

senioři

V této skupině můžeme pro spolupráci v rovině uživatelů využít: Rady obyvatel ústavních zařízení, Rady seniorů, Kluby důchodců, seniorské kluby jiných organizací, např. církevních, za pomoci pečovatelských služeb oslovit seniory žijící v domácím prostředí a využívající pečovatelská služby, případně další místní možnosti.

Pro práci v této koordinační skupině se nám většinou podaří zajistit aktivní uživatele, kteří pracují přímo ve skupině.

Pro další aktivity a účast uživatelů máme široké možnosti, kde můžeme konzultovat a sbírat informace pro procesy komunitního plánování.

V této skupině se nejvíce osvědčují osobní setkání v přirozeném prostředí uživatelů a individuální rozhovory s uživateli. Tato skupina uživatelů je velmi hovorná a převážně se vyjadřuje v oblastech volného času, dopravy, financí.


© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

duševně nemocní

## 3.2 Koordinační skupina za cílovou skupinu dlouhodobě duševně nemocní občané

V této skupině pracují svépomocné skupiny uživatelů a existují poskytovatelé, kteří se této skupině cíleně věnují (např. Fokus). Uživatelé pracující ve svépomocných skupinách jsou většinou aktivní a získáme je pro práci v koordinační skupině. Pro další spolupráci s uživateli můžeme využít setkávání v kavárnách či pracovištích, kde se tito lidé nacházejí. S touto skupinou se setkáváme v jejich přirozeném prostředí, úzce spolupracujeme s poskytovateli. Využíváme osobní rozhovory – posezení.

Uživatelé se převážně vyjadřují ke zdravotní péči, volnému času, zaměstnávání.

děti a mládež

## 3.3 Koordinační skupina za cílovou skupinu děti a mládež

V této oblasti je mnoho uživatelů, kteří se dají oslovit a jsou pro spolupráci nadšeni. Jedná se o různé kluby mladých na středních školách, stálou klientelu Nízkoprahových klubů, Rady mladších při jiných subjektech, Dětský parlament, různé skupiny mladých pohybujících se v oblasti kultury či sportu.

Problematické je pro manažera skupiny udržení mladých lidí v koordinační skupině, což vyplývá z jejich názorů, vše jde pomalu, moc se mluví atd.

Konzultace a zpětné vazby lze získat kdekoliv, kde se mladí lidé a děti setkávají.
Uživatelé se převážně vyjadřují k volnému času, úrovni škol, drogám.

zdravotně postižení

## 3.4 Koordinační skupina za cílovou skupinu zdravotně postižení občané

V této skupině se nachází asi nejvíce aktivních uživatelů a existuje mnoho subjektů, kde se uživatelé scházejí. Zapojení uživatelů do práce koordinační skupiny není většinou problém. Manažer musí nechat pouze více prostoru pro tyto uživatele při jednáních skupiny (ale ne mnoho). K uživatelům je nutno přistupovat individuálně, jsou ochotni přijímat nové věci a přistupovat pomalu na změny.

Pro setkávání s uživateli lze využívat, např. rekondiční pobyty, klubová setkávání, výroční schůze a jednání, individuální přístup za pomoci subjektů zabývajících se domácí péčí. Uživatelé se převážně vyjadřují k rekondičním pobytům, volnému času, problémy v dopravě, financování, práci na úřadech, službám poskytovaným v domácím prostředí.

## 3.5 Koordinační skupina za cílovou skupinu národností a etnické menšiny

etnické menšiny

Tato skupina je většinou velmi rozmanitá, ale jsou místa, kde její ustavení ztrácí smysl. Z pozice uživatelů bývá většinou zastoupena romskou menšinou. Jedná se převážně o aktivisty, kteří pracují či vedou subjekty, které se touto problematikou zabývají. Dalšími uživateli jsou zástupci jiných národností, kteří na daném území žijí, např. Ukrajinci, Bulhaři. Uživatelé se kontaktují přes poskytovatele, kteří s těmito cílovými skupinami pracují. Většinou je složitá situace pro manažera skupiny a to hlavně v zahajovací části procesů komunitního plánování, na skupině se nestřetávají jenom názory, ale také jiné kulturní pojetí, zvyklosti, jiné žebříčky hodnot apod.

Manažer skupiny by měl více než jinde pracovat individuálně s těmito uživateli, kteří jsou členy koordinační skupiny. Důležitým prvkem je též vedení jednání samotné skupiny a to z pohledu rovného rozvrstvení času mezi jednotlivé aktéry.

Pro další zpětné vazby a procesy konzultací je možno využít setkávání těchto skupin v rámci aktivit subjektů zabývajících se prací s touto cílovou skupinou.

Uživatelé se převážně vyjadřují k oblasti zaměstnávání, vzdělávání, azylové politice ČR, zachování kultury, bydlení.

## 3.6 Koordinační skupina za cílovou skupinu osoby ohrožené drogou

osoby ohrožené drogou

V této oblasti je velký problém s účastí samotných uživatelů v koordinační skupině.

Pro aktivní práci ve skupině se dají využít uživatelé, kteří absolvovali léčbu a doléčovací program nebo uživatelé z pozice rodiče, jehož dítě drogy bere.

Při přípravě aktivit a konzultací můžeme využít svépomocné skupiny uživatelů, které v této oblasti existují, uživatele, kteří se nacházejí v TK (ve spolupráci s terapeuty TK) nebo svépomocné skupiny rodičů dětí, které mají problémy s drogou.

Uživatelé se převážně vyjadřují k oblasti terénních služeb, zaměstnávání, volnému času.


© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

mentálně postižení

## 3.7 Koordinační skupina za cílovou skupinu mentálně postižení občané

V této oblasti jsou též značné problémy se zajištěním uživatelů, jako členů koordinační skupiny. Můžeme využít rodičovských skupin, kdy rodiče pečují o mentálně postiženého jedince. Tyto skupiny rodičů existují při subjektech, které se péči o tuto klientelu zabývají. V rámci konzultací můžeme využít poskytovatelů, kteří s touto skupinou pracují a ve spolupráci se na některé oblasti podívat.

Uživatelé v této oblasti se nejvíce vyjadřují k zajištění osobní asistence, vzdělávání, volnému času.

přechodná sociální krize

## 3.8 Koordinační skupina za cílovou skupinu občanů v přechodné sociální krizi a občany společensky nepřizpůsobené

Tato skupina má též značné potíže se zajištěním aktivní účasti uživatelů v koordinační skupině. Dá se říci, že obsazenost uživatelů v této oblasti je většinou nulová. Názory uživatelů získáváme za pomoci poskytovatelů služeb. Setkání lze uskutečňovat, např. se skupinou „bezdomovců“, kteří jsou klienty Azylového domu nebo s matkami (otci), kteří bydlí v Domě pro matku (otce) a dítě.

Uživatelé v této oblasti se nejvíce vyjadřují k bydlení, zaměstnávání.

Závěrem je nutno říci, že zapojení uživatelů do procesů komunitního plánování je stálý úkol, jedná se o stálou informovanost a práci s uživateli. Je důležité si uvědomit jaké uživatele máme, kde jsou, a že naprostou většinu aktivit, které zajišťujeme, děláme právě na přání uživatelů.

Nebojme se uživatele vyhledávat, komunikovat s nimi a spolupracovat.

# 4. FINANČNÍ NÁKLADY NA ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ

Pro zapojení uživatelů, stejně tak pro celý proces komunitního plánování, musíme zajistit patřičné finanční zdroje. Jednoznačně se nedá určit kolik finančních prostředků je zapotřebí. Je nutné vycházet z místních podmínek a možností.

Zde předkládáme pouze výčet položek, které bychom při zapojení uživatelů měli financovat:

- lidské zdroje (odborníci, manažeři kteří by v procesech komunitního plánování měli na starost zapojení uživatelů, při vytvoření podpůrných skupin uživatelů)
- při analýzách a procesu konzultací bychom měli zajistit finanční prostředky pro sběrače dat či rozhovorů v dostatečném množství, stejně tak pro experty, kteří by prováděli individuální konzultace Návrhu komunitního plánu s uživateli
- technické zázemí (telefony, email, poštovné, pronájmy místností, techniky)
- finanční prostředky pro vzdělávání uživatelů – vzdělávání v procesech komunitního plánování, vzdělávání v procesech hodnocení kvality z pohledu uživatelů
- finanční prostředky pro informační a propagační kampaně, např. webové stránky a propagační materiály


© Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

použitá literatura

# 5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY


- 1. Komunitní plán péče města a okresu Ústí nad Labem na období2001–2003, Statutární město Ústí nad Labem, 2001
- 2. Komunitní plán péče města Ústí nad Labem na období 2004–2006, Statutární město Ústí nad Labem, 2004
- Zapojení neziskových organizací v České republice do tvorby komunitních plánů péče, Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, 2003

Motto:

**Komunitní plánování jako nástroj pro rozvoj sociální ekonomiky**

## Nositel projektu EQUAL – Evropský dům – Europa House


Centrum komunitní práce Ústí nad Labem
Koněvova 18
400 01 Ústí nad Labem

**Kontakty:**

manažerka projektu: PhDr. Lenka Krbcová Mašínová
tel: +420 774 707 360, email: krbcovamasinova@ckpul.cz

manažerka nadnárodní spolupráce: Mgr. Martina Želinová Langweilová
tel: +420 774 707 365, email: langweilova@ckpul.cz

manažer pro diseminaci: Michal Polesný
tel: +420 603 879 688, email: polesny@ckpul.cz

**info@ckpul.cz**


**www.komunitniplanovani.com**

**www.ckpul.cz**

**www.atbase.net**

**www.equalcr.cz**

**www.socialni-sluzby-usti.cz**

**www.komunitni-plan-usti.cz**

**Máte-li zájem, kontaktujte nás.**

## Národní partneři projektu

- Česká rada humanitárních organizací
- Úřad práce v Ústí nad Labem
- Statutární město Ústí nad Labem
- Statutární město Ostrava
- Univerzita J. E. Purkyně Ústí nad Labem
- Komunitní nadace Euroregionu Labe
- Krajská hospodářská komora Ústeckého kraje
- Sdružení pro vzdělávání komunit o. s.
- Mikroregion České Švýcarsko

## Nadnárodní partnerství

- Werk.Waarding Belgie – Werk.Waardig, zásobárna znalostí pro ekonomiku (sociálních) služeb v jihozápadních Flandrech
- ETP Slovensko – Tvůj Spiš II – zapojování nevládních organizací do sociální ekonomiky
- Agora Velká Británie – projekt Agora – Rozvoj managementu center měst